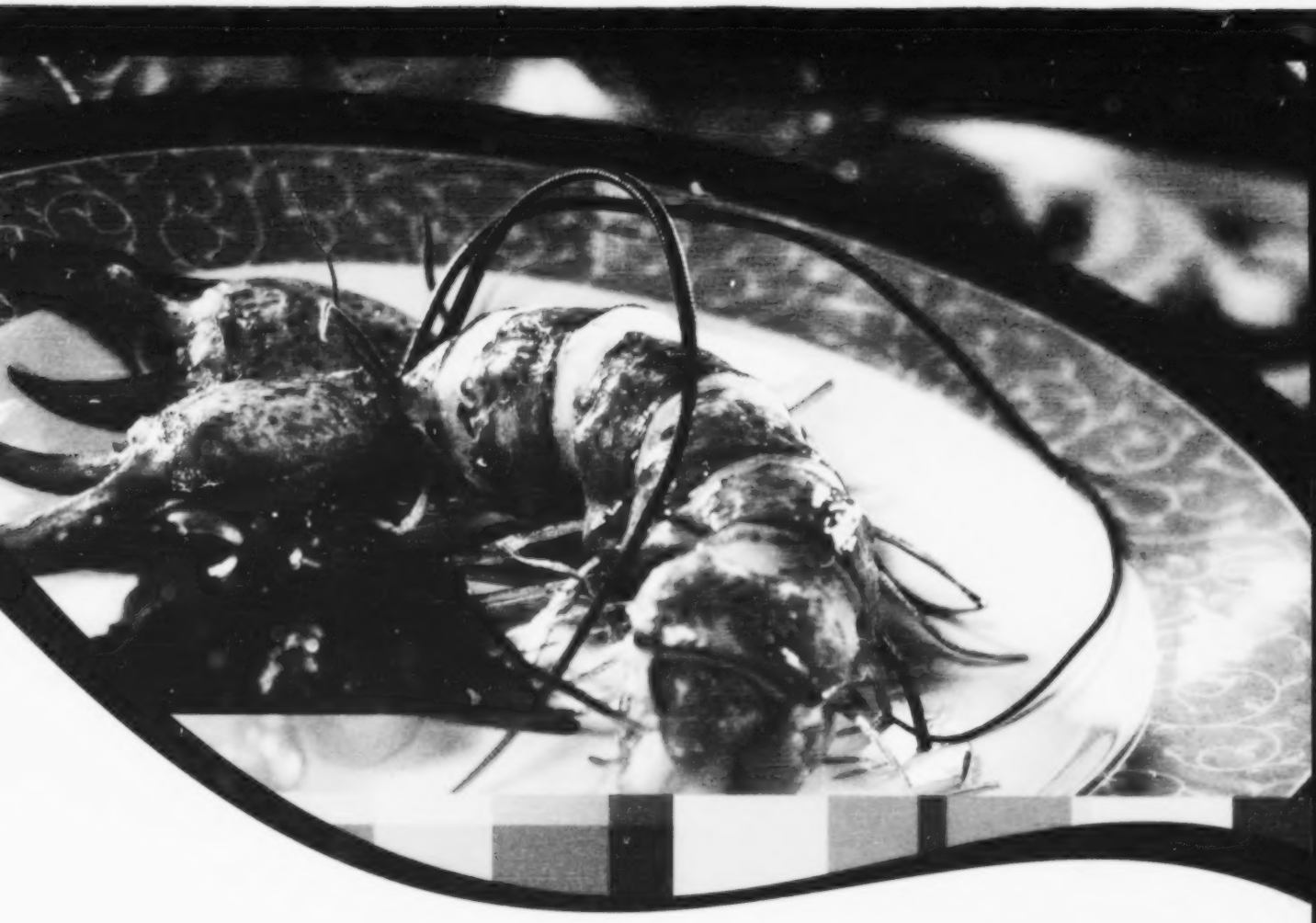
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005

Centre québécois
d'inspection des aliments
et de santé animale

Québec



Rapport annuel de gestion

Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale

Ce document a été réalisé par
le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale
du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation

Pour information, veuillez vous adresser à la :

Direction de la qualité et des services à la clientèle
Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale

200, chemin Ste-Foy, 11e étage
Québec (Québec) G1R 4X6

Téléphone : (418) 380-2120
Télécopieur : (418) 380-2169
Internet : www.mapaq.gouv.qc.ca
Courriel : dga@mapaq.gouv.qc.ca

Conception graphique et édition
Barrette Communication Graphique

© Gouvernement du Québec
Dépôt légal : 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-45387-5

2007-01570/

Table des matières

Message du ministre 5

Message du sous-ministre 6

Message du sous-ministre adjoint 7

Rapport de validation 8

Présentation du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale

Mission 10

Vision et plan d'affaires 10

Produits, services et clientèles 11

Ressources humaines, financières et matérielles 12

Structure organisationnelle 12

Organigramme 13

Bilan des résultats

Orientations et objectifs

Des aliments salubres et des animaux sains

Défi : La gestion du risque pour la santé 16

Orientation 1 : Agir rapidement et efficacement 16

Orientation 2 : Responsabiliser les entreprises quant à la maîtrise des risques pour la santé 25

La confiance de la population

Défi : L'affirmation de notre leadership 29

Orientation 3 : Assurer le développement continu des compétences 29

Orientation 4 : Informer le consommateur afin qu'il fasse des choix alimentaires éclairés 30

Une organisation moderne axée sur le partenariat

Défi : L'amélioration de nos façons de faire 40

Orientation 5 : Améliorer la prestation de services aux citoyens 40

Annexe au bilan des résultats 43

Bilan de l'utilisation des marges de manœuvre

Le bilan de l'utilisation des marges de manœuvre 46

Message du ministre

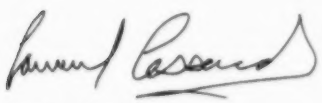
La sécurité des aliments et la protection de la santé animale figurent, à juste titre, en tête de liste des attentes des consommatrices et des consommateurs. Pour le gouvernement, comme pour toutes les entreprises de la chaîne bioalimentaire, la recherche de cette sécurité et l'assurance de cette protection sont de toute première importance, tant pour des raisons sociales qu'économiques.

Par l'entremise du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation s'est donné des moyens pour assumer pleinement son rôle en matière de protection de la santé publique et pour mieux aider les acteurs de l'industrie à s'acquitter de leurs responsabilités dans ce domaine.

Les résultats des mesures de surveillance, de contrôle et de sensibilisation adoptées par le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale, qui sont présentés dans le présent rapport, justifient la confiance que j'ai mise dans les femmes et les hommes qui composent cette entité. Je tiens à les remercier très sincèrement pour le soin et la constance apportés à leur travail pendant la dernière année et les efforts fournis pour mieux protéger la population.

Le Québec est un chef de file dans les domaines de l'innocuité alimentaire et de la santé animale. Nous allons poursuivre nos efforts, avec vous et les autres acteurs du bioalimentaire, pour qu'il demeure un leader et qu'ainsi, les consommatrices et les consommateurs puissent continuer à bénéficier d'aliments sains.

Le ministre de l'Agriculture,
des Pêcheries et de l'Alimentation,



Laurent Lessard

Message du sous-ministre

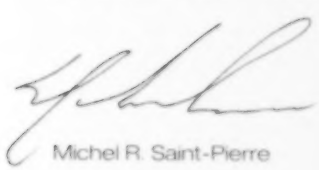
L'ouverture constante et grandissante des marchés et la vive concurrence que se livrent les industriels conditionnent les efforts considérables que déploient quotidiennement les acteurs du monde bioalimentaire pour maintenir et augmenter leur part de ces marchés. L'excellente réputation des produits alimentaires du Québec, tant sur le plan de la salubrité, de l'innocuité que de la valeur nutritionnelle, contribue à renforcer la position de notre industrie.

Le gouvernement, et plus spécifiquement le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, investit des ressources importantes et met à contribution l'expertise d'un personnel hautement qualifié afin d'assurer et d'améliorer la qualité et la sécurité des aliments produits, transformés, distribués et mis en vente, à l'intérieur comme à l'extérieur de notre territoire.

Aujourd'hui, c'est avec une grande fierté et beaucoup de satisfaction que je prends connaissance des réalisations du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale en matière de protection de la santé publique. Je ne peux que reconnaître leur précieuse contribution au développement des entreprises de production, de transformation, de distribution, de restauration et de détail du Québec.

Les enjeux économiques du bioalimentaire, au cours de l'année à venir, seront sans doute aussi imposants que ceux de cette année. Cependant, j'ai bon espoir qu'ensemble nous saurons mettre à profit l'avantage distinctif que nous avons développé au fil des années, c'est-à-dire le très grand souci de la qualité des produits que nous commercialisons.

Le sous-ministre de l'Agriculture,
des Pêcheries et de l'Alimentation,



Michel R. Saint-Pierre

Message du sous-ministre adjoint de la Direction générale de l'alimentation

L'évolution rapide qui caractérise le monde de l'agroalimentaire d'aujourd'hui exige que nous adaptions sans cesse nos façons de faire afin d'assumer efficacement nos responsabilités en matière de protection de la santé de la population. À cet effet, le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale effectue une veille constante à toutes les étapes de la chaîne alimentaire.

La responsabilisation des entreprises alimentaires, en ce qui concerne la maîtrise des risques pour la santé, constitue un défi permanent à relever pour notre organisation. Or, plus de 95 % des établissements se situent dans les catégories de charge de risque de « faible » à « moyenne », ce qui est rassurant pour la population.

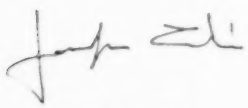
Par ailleurs, les laboratoires spécialisés destinés au dépistage rapide de la grippe aviaire et de l'encéphalopathie spongiforme bovine, mis en place au cours de l'année, comptent parmi les mesures qui renforcent notre capacité d'intervention en situation de crise sanitaire et permettent de mieux protéger les citoyens.

La Direction de l'évaluation des programmes et de la vérification interne du Ministère a validé le caractère plausible des résultats et explications afférentes contenus dans le présent rapport annuel, conformément aux normes édictées par l'Institut des vérificateurs internes, et a établi un rapport favorable à ce sujet. À ma connaissance, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005 est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

Je tiens à remercier chaleureusement tout notre personnel pour sa motivation et son souci de fournir des services de qualité : il est au cœur de notre réussite. Pour une troisième année consécutive, la satisfaction générale des clients est très élevée. Ainsi, 97 % d'entre eux font confiance à la démarche d'inspection et à la compétence des inspecteurs pour vérifier l'innocuité des aliments.

Le travail assidu du personnel, allié à une expertise de haut niveau, fait en sorte que les consommateurs sont assurés de bénéficier d'aliments de qualité.

Le sous-ministre adjoint à l'Alimentation
et responsable du Centre québécois d'inspection
des aliments et de santé animale,



Jocelyn Cantin

Rapport de validation

Monsieur Michel R. Saint-Pierre
Sous-Ministre
et
Monsieur Jocelyn Cantin
Sous-ministre adjoint de la Direction
générale de l'alimentation

Messieurs,

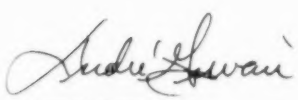
Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons effectué l'examen des résultats et des explications afférentes contenus dans le *Rapport annuel de gestion* du Centre québécois d'inspection des aliments et de la santé animale pour l'exercice terminé le 31 mars 2005.

La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des données figurant au rapport annuel de gestion incombe à la direction du Centre. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats et des explications afférentes en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, il ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre mandat, nous concluons que les résultats et les explications afférentes, présentés au *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du Centre québécois d'inspection des aliments et de la santé animale, sont plausibles.

Le directeur de l'évaluation de programmes
et de la vérification interne,



André Gervais

Québec, octobre 2005

Présentation

Centre québécois
d'inspection
des aliments et
de santé animale

Mission

La mission du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA), ci-après appelé le Centre, consiste à contribuer à la protection de la santé publique et à l'amélioration de la santé animale en exerçant une surveillance de toute la chaîne bioalimentaire.

Au moyen de différentes activités de prévention et de contrôle, le Centre assume la responsabilité gouvernementale qui lui est dévolue relativement à la protection de la santé publique et à l'amélioration de la santé animale. À titre d'exemple, il :

- délivre des permis ;
- inspecte des établissements alimentaires pour vérifier l'innocuité des aliments, la salubrité et l'hygiène ;
- exerce une veille continue en ce qui a trait aux maladies d'origine alimentaire ou transmises par les animaux ;
- élabore et révise des lois et des règlements relatifs aux produits alimentaires et à la protection sanitaire des animaux et veille à leur application ;
- propose un programme de formation sur l'hygiène et la salubrité des aliments s'adressant aux manipulateurs d'aliments et aux gestionnaires ;
- traite les plaintes et assume la coordination provinciale en matière de toxi-infections alimentaires et de zoonoses (maladies transmissibles des animaux aux humains) ;
- effectue des analyses chimiques et microbiologiques portant sur les aliments ;
- offre des services d'expertise pour le diagnostic et la surveillance des maladies animales ;
- contribue à la mise en place de mécanismes de traçabilité des animaux et des aliments, de la ferme à la table ;
- administre le programme d'amélioration de la santé animale et en assure le suivi.

Vision et plan d'affaires

« Un leader et un partenaire reconnu en matière de gestion du risque pour la santé », voilà la vision du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. L'objectif de communiquer et de promouvoir ses diverses activités auprès de la population constitue un levier pour accroître la visibilité de l'organisation.

La société exprime de plus en plus d'attentes à l'égard du secteur bioalimentaire, principalement en ce qui concerne les façons de produire et de manipuler les aliments.

Ces préoccupations en matière d'innocuité des aliments, tout comme à l'égard de la santé animale, amènent le Centre à mettre à contribution son savoir-faire dans trois enjeux majeurs pour l'organisation :

- Des aliments salubres et des animaux sains ;

- La confiance de la population ;

- Une organisation moderne axée sur le partenariat.

À ces enjeux sont associés des défis que l'organisation entend relever.

- La gestion du risque pour la santé passe, entre autres choses, par l'efficacité et la rapidité des interventions, de même que par la responsabilisation des intervenants de tous les maillons de la chaîne bioalimentaire, y compris les consommateurs. Il est primordial que les mécanismes de contrôle favorisent la détection précoce des problèmes ainsi que la mise en œuvre rapide de mesures correctives. Les moyens d'intervention doivent être souples et permettre à l'organisation de résoudre les problématiques émergentes et de s'adapter au contexte international.

- L'affirmation de notre leadership, dans nos champs de compétence, constitue une des pierres d'assise de la confiance de la population envers le Centre de même qu'à l'égard de la sécurité des aliments et de la santé du cheptel québécois. Notre capacité d'intervention est attribuable à la compétence de notre personnel et à la vision de ses gestionnaires. Cette confiance de la population repose également sur l'information et sur la sensibilisation du consommateur, qui lui permettront de faire des choix alimentaires éclairés.

- L'amélioration de nos façons de faire figure également au nombre des défis à relever. Le contexte de la modernisation de l'État permet d'exploiter davantage le statut d'agence et de réaffirmer l'importance accordée à la sécurité des aliments offerts aux Québécois. À cet objet de préoccupation s'ajoutent l'amélioration de la prestation de services aux citoyens et la nécessité de favoriser davantage l'essor de nouveaux partenariats.

Produits, services et clientèles

Les préoccupations en matière d'innocuité des aliments et de santé animale concernent tout le personnel. Celui-ci travaille en concertation avec des partenaires de divers ministères et organismes, associations ou regroupements professionnels et universitaires, en vue de contribuer à la protection de la santé publique sur le territoire québécois.

Le principal bénéficiaire des services offerts par le Centre est le consommateur. Ce dernier est aussi un client, en raison de l'information qu'il sollicite et des plaintes qu'il formule. Les producteurs agricoles, les transformateurs d'aliments, les distributeurs et grossistes ainsi que les détaillants et restaurateurs sont assujettis aux inspections et aux contrôles exercés. Divers services s'adressent aux médecins vétérinaires praticiens, aux associations et regroupements du milieu bioalimentaire et à d'autres ministères et organismes.

Ressources humaines, financières et matérielles

L'effectif régulier en poste au Centre, c'est-à-dire le nombre d'employés embauchés sur une base permanente, est de 442, au 31 mars 2005. Ces employés sont répartis dans les directions centrales et régionales, qui couvrent l'ensemble du territoire québécois.

Le tableau suivant présente le budget de dépenses et d'investissements, et les dépenses et investissements réels de 2004-2005.

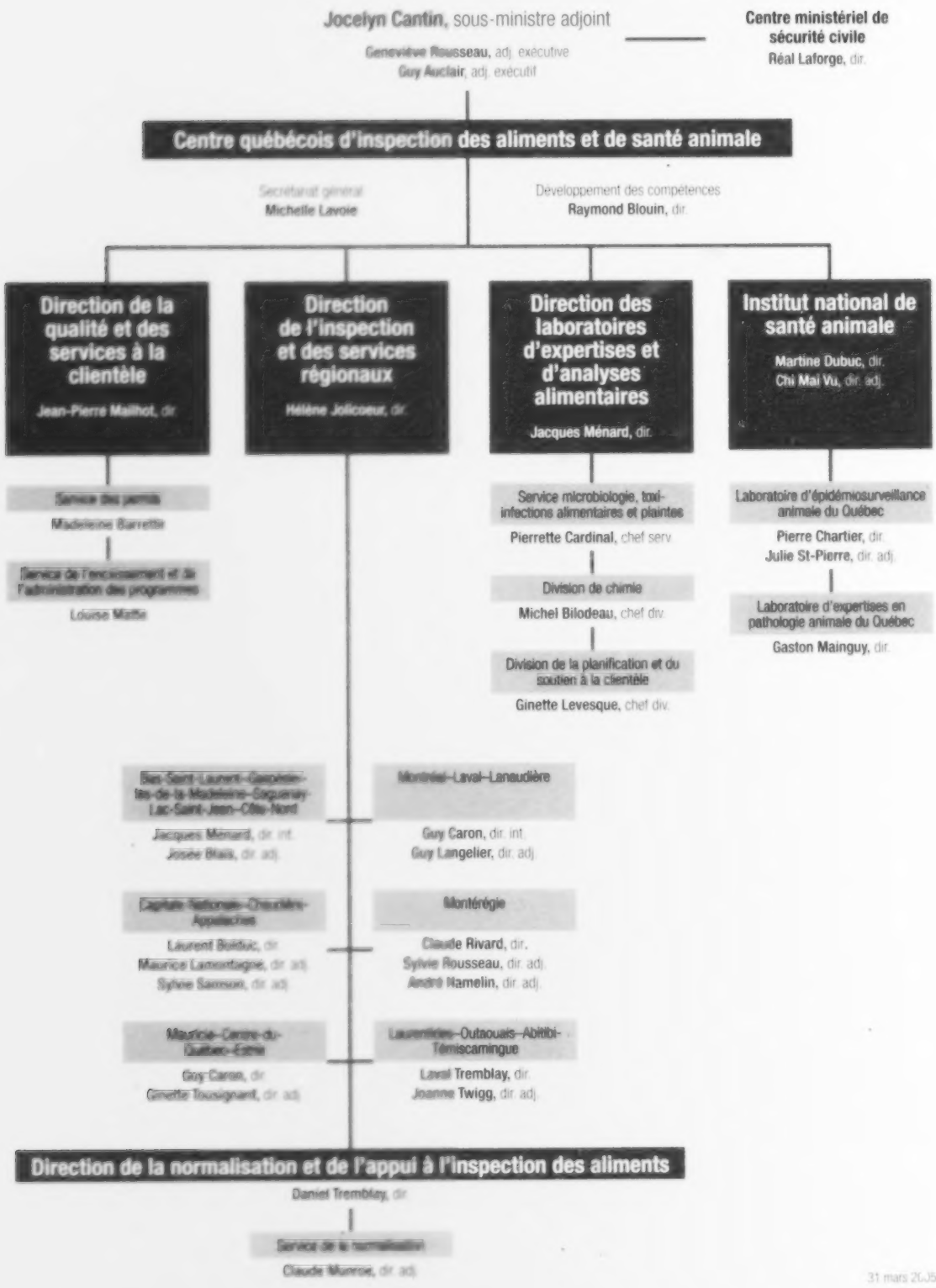
	Budget de dépenses	Dépenses réelles[1]	Écart
Programme 4			
Rémunération	**21 481 604 $**	**21 477 270 $**	**4 334 $**
Fonctionnement	**9 917 932 $**	**9 917 892 $**	**40 $**
Transfert	**17 507 666 $**	**17 507 512 $**	**154 $**
Total	**48 907 202 $**	**48 902 674 $**	**4 528 $**
	Budget	**Investissements réels[1]**	
Investissements	**1 088 251 $**	**667 248 $**	**421 003 $**

[1] Ces données peuvent s'avérer différentes de celles qui apparaîtront aux comptes publics, et ce, en raison des possibles ajustements effectués par le Contrôleur des finances.

Structure organisationnelle

Le Centre est une composante de la Direction générale de l'alimentation du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. Il est constitué des directions régionales qui couvrent l'ensemble du territoire québécois par des activités liées à l'inspection des aliments et à la santé animale. Ces directions régionales relèvent d'une des quatre directions centrales, soit la Direction de l'inspection et des services régionaux. Cette dernière de même que les trois autres unités centrales - l'Institut national de santé animale, la Direction de la qualité et des services à la clientèle, la Direction des laboratoires d'expertises et d'analyses alimentaires - soutiennent les différentes actions du Centre en matière d'inspection des aliments et de santé animale, en plus d'appuyer les autorités du Ministère.

Direction générale de l'alimentation



31 mars 2005

Direction générale de l'alimentation

Jocelyn Cantin, sous-ministre adjoint

Geneviève Rousseau, adj. exécutive
Guy Auclair, adj. exécutif

Centre ministériel de sécurité civile
Réal Laforge, dir.

Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale

Secrétariat général
Michelle Lavoie

Développement des compétences
Raymond Blouin, dir.

Direction de la qualité et des services à la clientèle

Jean-Pierre Maillot, dir.

Service des permis
Madeleine Barrette

Service de l'encaissement et de l'administration des programmes
Louise Matte

Direction de l'inspection et des services régionaux

Hélène Jolicoeur, dir.

Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine–Saguenay–Lac-Saint-Jean–Côte-Nord
Jacques Ménard, dir. int.
Josée Blais, dir. adj.

Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches
Laurent Bolduc, dir.
Maurice Lamontagne, dir. adj.
Sylvie Samson, dir. adj.

Mauricie–Centre-du-Québec–Estrie
Guy Caron, dir.
Ginette Tousignant, dir. adj.

Montréal–Laval–Lanaudière
Guy Caron, dir. int.
Guy Langelier, dir. adj.

Montérégie
Claude Rivard, dir.
Sylvie Rousseau, dir. adj.
André Hamelin, dir. adj.

Laurentides–Outaouais–Abitibi-Témiscamingue
Laval Tremblay, dir.
Joanne Twigg, dir. adj.

Direction de la normalisation et de l'appui à l'inspection des aliments

Daniel Tremblay, dir.

Service de la normalisation
Claude Munroe, dir. adj.

Direction des laboratoires d'expertises et d'analyses alimentaires

Jacques Ménard, dir.

Service microbiologie, toxi-infections alimentaires et plantes
Pierrette Cardinal, chef serv.

Division de chimie
Michel Bilodeau, chef div.

Division de la planification et du soutien à la clientèle
Ginette Levesque, chef div.

Institut national de santé animale

Martine Dubuc, dir.
Chi Mai Vu, dir. adj.

Laboratoire d'épidémiosurveillance animale du Québec
Pierre Chartier, dir.
Julie St-Pierre, dir. adj.

Laboratoire d'expertises en pathologie animale du Québec
Gaston Mainguy, dir.

La **Direction de la qualité et des services à la clientèle** coordonne les activités de communication et de perfectionnement de la Direction générale de l'alimentation, gère l'émission des permis et administre le Programme d'amélioration de la santé animale au Québec (ASAQ). Elle produit des documents et des outils d'information et de sensibilisation pour les exploitants d'établissements et les consommateurs. La direction réalise des activités de promotion de la qualité des produits québécois et élabore des programmes d'intervention et de formation visant le développement de la sécurité des aliments.

La **Direction de l'inspection et des services régionaux** regroupe les directions régionales et la Direction de la normalisation et de l'appui à l'inspection des aliments. Les directions régionales réalisent des activités liées aux différents programmes d'inspection auprès des établissements bioalimentaires de l'ensemble du territoire québécois. Elles donnent suite aux diverses plaintes et aux signalements reçus relativement aux toxi-infections alimentaires, aux zoonoses et à la salubrité des établissements. Elles effectuent des interventions de veille de l'état sanitaire des aliments et des cheptels. La Direction de la normalisation et de l'appui à l'inspection des aliments, quant à elle, fournit une expertise en matière d'innocuité et de salubrité des aliments dans les domaines de la normalisation, de l'évaluation et de la gestion du risque, de même qu'en ce qui a trait aux technologies de l'information.

La **Direction des laboratoires d'expertises et d'analyses alimentaires** a le mandat d'effectuer les analyses sur les aliments consommés au Québec. Ses activités permettent d'orienter, d'appuyer, de soutenir, de confirmer et de cautionner les travaux de prévention et de surveillance réalisés par le personnel affecté à l'inspection des aliments et à la surveillance de la santé animale dans chacun de ces secteurs d'activité. Elle publie divers avis scientifiques relatifs au secteur bioalimentaire et participe à l'évaluation et à la gestion des risques. Elle assure aussi la coordination provinciale des interventions du Centre et de la Ville de Montréal en matière de toxi-infections alimentaires par une concertation étroite avec le réseau de la santé publique. Son mandat l'amène à exercer un leadership en ce qui concerne la veille sanitaire dans le domaine de la sécurité des aliments.

L'**Institut national de santé animale** a pour mandat de surveiller l'état de santé du cheptel au Québec et de mettre en œuvre les actions nécessaires afin de protéger la santé animale et la santé publique. L'Institut, en partenariat avec les autorités de santé publique, voit aussi à la surveillance, au contrôle et à la prévention des zoonoses. Il s'associe de plus aux médecins vétérinaires praticiens et à ceux de la Faculté de médecine vétérinaire de l'Université de Montréal, afin d'accroître sa vigilance quant à la santé du cheptel québécois. Les analyses réalisées en laboratoire permettent de soutenir les diagnostics vétérinaires et la mise en œuvre de programmes de surveillance et d'enquêtes épidémiologiques. Des outils informatiques performants en matière de géomatique et de traçabilité, de même que des programmes et législations inhérents à la santé animale, à la sécurité et au bien-être des animaux, à la surveillance de l'antibiorésistance, de même qu'à l'identification et à la traçabilité des animaux d'élevage, lui permettent aussi de remplir son mandat.

Bilan des résultats

Des aliments salubres et des animaux sains
DÉFI : La gestion du risque pour la santé

ORIENTATION 1 : *Agir rapidement et efficacement*

Objectif 1 : ***Améliorer le taux de respect du délai prévu pour le traitement des plaintes, des toxi-infections alimentaires et des zoonoses***

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005
Pourcentage de plaintes dont le traitement a été enclenché dans le délai prévu • Lien direct pour la santé *(24 heures)* • Cas relatif à l'hygiène et à la salubrité *(2 jours)*	Outil de mesure développé et mis en place	Outil de mesure développé et mis en place

Résultats

Dans tous les cas de plaintes ayant un lien direct avec la santé ainsi que celles relatives à l'hygiène et à la salubrité, le délai de traitement est un élément important au regard de la qualité des services offerts à la clientèle.

Les consommateurs ont la responsabilité de faire preuve de vigilance et de signaler les situations qui, selon eux, nécessitent une intervention. Dans un premier temps, ces situations peuvent se rapporter à une maladie d'origine alimentaire (toxi-infections alimentaires, allergies) ou transmise par les animaux (zoonoses) ; elles ont un lien direct avec la santé des consommateurs. Dans un deuxième temps, les situations peuvent se rapporter à une plainte liée à « l'hygiène » des établissements alimentaires ou encore, à la « salubrité » des aliments.

Pour joindre le Centre, un numéro de téléphone sans frais, un système de réponse aux urgences en dehors des heures de bureau, une adresse électronique ainsi que des numéros de téléphone dans les directions régionales d'inspection sont mis à la disposition des consommateurs.

Pourcentage de plaintes dont le traitement a été effectué dans le délai prévu

Lien direct pour la santé

Pour l'année 2004-2005, la cible visait le développement et la mise en place d'un outil servant à mesurer les délais de traitement relatifs aux plaintes ayant un « lien direct avec la santé ». Le résultat est atteint puisque des outils de mesure ont été développés et qu'ils sont en place, depuis le 31 mars 2005.

Les outils de mesure des délais ont consisté en l'élaboration de registres (formulaires d'enquêtes) et l'ajout d'espaces sur le formulaire des plaintes pour consigner des données qui intègrent l'heure du signalement d'une plainte et l'heure du début du traitement de celle-ci.

La cible visée pour l'année 2005-2006 est de 95 % de plaintes enclenchées dans le délai prévu.

Cas relatifs à l'hygiène et à la salubrité

Pour l'année 2004-2005, la cible visait le développement et la mise en place d'un outil servant à mesurer les délais de traitement des plaintes relatives à « l'hygiène » et à la « salubrité ». Le résultat est atteint puisqu'un outil de mesure a été développé et qu'il est en place depuis le 31 mars 2005.

Des outils de mesure ont été développés et mis en place pour gérer les délais en relation avec chaque type de plaintes ; ce sont : l'élaboration de registres (formulaires d'enquêtes) et l'ajout d'espace sur le formulaire des plaintes pour consigner les données qui intègrent l'heure du signalement d'une plainte et l'heure du début du traitement de celle-ci.

La cible visée pour l'année 2005-2006 est de 86 % de plaintes enclenchées dans le délai prévu.

Objectif 2 : Améliorer, chaque année, le délai pour le retour d'information à la suite d'une plainte

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005
Taux de respect du délai maximal de 10 jours ouvrables	Outil de mesure développé et mis en place	Outil de mesure développé et mis en place

Résultats *Taux de respect du délai maximal de 10 jours ouvrables*

Pour l'année 2004-2005, la cible visait le développement et la mise en place d'un outil servant à mesurer le délai du retour de l'information au plaignant à la suite d'une plainte. Le résultat est atteint puisque des outils de mesure ont été développés et mis en place.

Le délai pour le retour d'information au plaignant à la suite d'une plainte est calculé, en jours ouvrables, à partir de la date de réception d'une plainte complète. Si l'on est dans l'impossibilité de joindre la personne, un message est laissé sur un répondeur ; la date et l'heure de cette intervention constituent alors le retour d'information. Une plainte est considérée comme complète uniquement si elle contient le nom et les coordonnées de la personne qui l'a effectuée.

Afin de mieux gérer le respect du délai prescrit, un outil de mesure a été développé et mis en place. Il consiste à consigner la date et l'heure de signalement de la plainte, de même que la date et l'heure à laquelle le plaignant a été joint pour le retour d'information.

La cible visée pour l'année 2005-2006 est de 75 % de plaintes pour lesquelles un retour de l'information est fait à l'intérieur du délai maximal de 10 jours ouvrables.

Objectif 3 : ***Assurer le maintien, pour le public, du système de réponse aux urgences entre 8 h et 23 h, 365 jours, par année***

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005
Pourcentage de jours dans l'année où le service a été maintenu tel qu'il était prévu	98 %	100 %

Résultats ***Pourcentage de jours dans l'année où le service a été maintenu tel qu'il était prévu***

Afin d'assurer le maintien, pour le public, du système de réponse aux urgences de 8 heures à 23 heures, 365 jours par année, le Centre a mis en place un service de réponse à la clientèle, via la ligne 1 800. Les situations d'urgence sont notamment les toxi-infections alimentaires, les zoonoses et les sinistres.

Le système de réponse aux urgences de 8 heures à 23 heures se répartit en deux plages :

- le service régulier de réception des appels pendant les heures de bureau. Durant ces heures, les urgences sont signalées par cette voie ;
- le système de garde, constitué d'un nombre de personnes désignées qui, tour à tour, sont disponibles en dehors des heures de bureau (la fin de semaine, les soirs et jours fériés) et qui répondent uniquement aux appels urgents dirigés vers leur téléphone portable. Les appels entrants urgents sont enregistrés par la personne de garde, qui les achemine à la personne responsable concernée par l'urgence ;

Les appels enregistrés à la messagerie vocale sont relevés systématiquement tous les jours de fins de semaine et les jours fériés, dans les cas où des urgences auraient été signalées par les consommateurs dans cette boîte vocale. Le cas échéant, celles-ci sont transférées à la personne de garde, afin que toutes ces situations reçoivent le traitement approprié.

Au cours de l'année 2004-2005, les personnes qui assuraient la garde entre 16 :30 et 23 heures, ont pris 345 appels. De ce nombre, 7 n'ont pu être traités pour diverses raisons, dont 3 parce qu'ils ne comportaient aucun message et les autres, parce que les clients avaient omis de laisser leur numéro de téléphone ou avaient laissé un numéro erroné. Ainsi, 338 appels sur les 345 reçus ont été traités, puisqu'ils comportaient toutes les données requises afin que l'organisation soit en mesure de leur donner suite.

Par la mise en place du système de réponse aux urgences que nous avons décrit ci-haut, système qui a été fonctionnel tous les jours de l'année y compris les jours fériés, le pourcentage de jours dans l'année où le service a été maintenu tel qu'il était prévu a été de 100 %.

Objectif 4 : Assurer l'évolution du système d'inspection des aliments et de surveillance de la santé animale

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005
Nouveaux services d'expertise et mesures touchant des problématiques anticipées ou des maladies émergentes	Radionucléides	Laboratoire opérationnel et méthode analytique mise au point
	Détection de protéines de ruminants dans les aliments destinés aux ruminants	Trousse de dépistage évaluée et essais d'autres techniques alternatives réalisés
	Implantation des laboratoires de dépistage des encéphalopathies spongiformes transmissibles (EST) et de l'influenza aviaire	Implantation réalisée
Activités relatives à l'antibiorésistance prévues annuellement dans le plan d'action et communication des résultats	Dépôt du plan d'action 2004-2005 du programme de surveillance de l'antibiorésistance	Plan déposé
	Bilan annuel des résultats du programme	Bilan réalisé

Contexte

La sécurité des aliments et la santé animale sont les éléments centraux de la mission du Centre. Les récentes crises observées partout dans le monde, tant dans le domaine alimentaire que dans celui de la santé animale, ont mis en évidence la nécessité de se doter d'outils adaptés à la gestion du risque pour la santé et aux règles sanitaires internationales, permettant d'agir rapidement et efficacement.

Le Centre a mis en place, au cours des dernières années, une structure de veille sanitaire ayant pour mandat de surveiller l'avènement de problématiques anticipées ou des maladies émergentes en matière de sécurité des aliments et de santé animale. Elle s'applique à l'innocuité des aliments, l'analyse du risque, le système HACCP, la réglementation, la traçabilité, l'antibiorésistance, la santé animale, l'opinion publique relative à des sujets touchant la sécurité des aliments, la santé animale et le bioterrorisme alimentaire.

Les avantages que l'organisation retire d'une veille sanitaire structurée sont, entre autres, la surveillance continue et structurée des problématiques émergentes, le soutien apporté aux gestionnaires dans leurs orientations et choix stratégiques, de même que l'intégration des principales tendances et problématiques à la programmation analytique.

Résultats

Nouveaux services d'expertise et mesures touchant des problématiques anticipées ou des maladies émergentes

Afin de contribuer à l'évolution du système d'inspection des aliments et de surveillance de la santé animale, des nouveaux services d'expertise touchant des problématiques anticipées ou encore des maladies émergentes ont fait l'objet de travaux de développement. La mise en opération d'un laboratoire de radionucléides, la détection de matières prohibées de ruminants dans les moulées destinées aux ruminants, de même que l'implantation des laboratoires de dépistage des encéphalopathies spongiformes transmissibles (EST) et de l'influenza aviaire ont été réalisées.

Radionucléides

Un programme visant l'analyse des radionucléides dans les aliments a été établi dans le cadre du plan des mesures d'urgence nucléaire à la Centrale Gentilly-2 située à Bécancour. Les radionucléides sont des substances qui émettent des radiations. Ils proviennent, soit de sources naturelles, soit de sources industrielles et ils sont susceptibles de se retrouver dans les aliments. L'objectif poursuivi par le programme a été de réaliser la mise au point de méthodes d'analyse permettant d'évaluer dans un premier temps leur présence naturelle dans des aliments provenant de cette région et de valider les procédures opérationnelles du plan d'urgence.

Cette méthode va permettre également d'évaluer le niveau de contamination des aliments si un incident nucléaire survenait à la Centrale. Pour ce qui est du laboratoire de radionucléides, il est opérationnel et la méthode analytique a été mise au point. Les résultats des analyses des échantillons de lait cru prélevés dans des fermes situées dans la zone de 20 kilomètres autour de Gentilly-2 seront disponibles au cours de l'année 2005.

Détection de protéines de ruminants dans les aliments destinés aux ruminants

Puisque l'alimentation du bétail est considérée comme une source probable de transmission de cette maladie, des essais en laboratoire visant à mettre au point une technique analytique pour détecter les protéines de ruminants dans la moulée destinée aux ruminants ont été réalisés. Une trousse de dépistage vendue commercialement et d'autres méthodes analytiques alternatives ont fait l'objet d'essais en laboratoire et des travaux additionnels seront nécessaires afin de finaliser la mise au point d'un outil performant.

Implantation des laboratoires de dépistage des encéphalopathies spongiformes transmissibles (EST) et de l'influenza aviaire

Selon un sondage fait auprès de la population québécoise par le Ministère et concernant tous les événements récents de l'actualité dans le domaine bioalimentaire, la crise de la vache folle et la grippe aviaire ont le plus retenu l'attention des répondants, et ce, dans des proportions respectives de 41 % et de 40 %.

Les encéphalopathies spongiformes transmissibles (EST), y inclus notamment l'encéphalopathie spongiforme bovine (ESB), la tremblante du mouton et la maladie débilitante chronique des cervidés forment un groupe de maladies dégénératives fatales impliquant le système nerveux. La maladie est associée à la présence, dans le cerveau, d'une forme anormale d'une protéine appelé prion. La mise en évidence, il y a quelques années au Royaume-Uni, d'un lien entre l'ESB et une variante de la maladie de Creutzfeldt-Jakob affectant les humains a fait naître des préoccupations majeures de santé publique à l'égard de toutes les maladies à prions.

En raison de la découverte de trois cas, soit le 23 mai 2003, les 2 et 11 janvier 2005, tous originaires de l'Alberta, un renforcement des mesures de surveillance de cette maladie s'est avéré nécessaire au Canada, mesures auxquelles le Québec participe. Les mesures de surveillance implantées visent la détection de la maladie, l'élaboration de méthodes analytiques de surveillance de même que des activités de contrôle des viandes.

Au laboratoire d'expertise en pathologie animale du Québec, dans le but de répondre à l'objectif de surveillance des EST, près de 500 analyses sur des cerveaux de bovins, caprins, ovins et cervidés ont été effectuées pour confirmer l'absence ou la présence de la maladie chez les animaux testés. Sur la totalité des analyses effectuées, un cas de tremblante du mouton a été dépisté. Tel que cela est prévu à la procédure de détection des cas, l'information a été transmise à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA).

Afin d'obtenir des résultats dans un délai plus rapide que celui des méthodes conventionnelles, un laboratoire destiné à la surveillance rapide des EST a été mis en place à la fin de l'année 2004-2005. Le Laboratoire d'épidémiosurveillance animale du Québec fait maintenant partie du Réseau national canadien des laboratoires de dépistage des encéphalopathies spongiformes transmissibles, dont l'accréditation par l'ACIA est prévue pour l'automne 2005.

Par ailleurs, la découverte d'ESB au Canada a contraint le gouvernement canadien à adopter de nouvelles mesures de protection de la santé publique, desquelles découlent de récentes activités de surveillance. Le Centre a élaboré à cet effet une directive pour assurer un retrait adéquat du matériel à risque spécifié (MRS) dans les établissements sous sa juridiction. Les MRS étant les tissus où l'agent infectieux se concentre chez un animal atteint de la maladie, ils doivent être retirés au moment de l'abattage ou de la découpe de la carcasse d'un bovin. Au total, 2 935 inspections, sans compter les activités d'inspection permanente, ont été effectuées dans les 1 215 établissements alimentaires susceptibles de retirer les MRS des carcasses de bovins.

Ces interventions ont permis de vérifier que les établissements concernés connaissent bien leurs obligations en ce domaine, appliquent la directive, en vigueur depuis novembre 2003, et effectuent un retrait adéquat des MRS. Pour appuyer le personnel d'inspection, un protocole a été établi pour assurer la transmission des situations de non-conformités à l'ACIA et ainsi permettre une application efficace de la réglementation fédérale.

Activités relatives à l'antibiorésistance prévues annuellement dans le plan d'action et communication des résultats

Dépôt du plan d'action 2004-2005 du programme de surveillance de l'antibiorésistance

Le plan d'action 2004-2005 du programme de surveillance de l'antibiorésistance a été déposé, tel que cela était prévu.

Bilan annuel des résultats du programme

Dans le cadre du bilan des activités liées à la surveillance de la résistance aux agents antimicrobiens des bactéries d'origines animale et alimentaire, certaines méritent notamment d'être soulignées :

- la surveillance de l'antibiorésistance des bactéries d'origines animale et alimentaire ;

- une collaboration avec Santé Canada a été établie et les résultats de tests sur l'antibiorésistance des salmonelles isolées dans des cas cliniques chez les animaux permettent d'améliorer le système de surveillance québécois et de participer aux activités de surveillance du programme canadien ;

- des communications orales (conférences) et écrites (décrites au bilan annuel du Réseau d'alerte et d'information zoosanitaire [RAIZO] auprès des médecins vétérinaires et de la santé publique ont été réalisées ;

- la coordination et la participation aux activités du sous-groupe de travail provincial sur l'antibiorésistance, réunissant des représentants du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, de l'Union des producteurs agricoles, de l'Association coopérative d'économie familiale de Québec, de l'Association québécoise des industries de nutrition animale et céréalière du Canada, de l'Association des vétérinaires en industrie animale du Québec, de la Coopérative fédérée de Québec, du Conseil de la transformation agroalimentaire et des produits de consommation, du Conseil des viandes du Canada, de la Fédération des producteurs de bovins du Québec, de l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec, du ministère de la Santé et des Services Sociaux, et de l'Agence de santé publique du Canada.

En plus de l'implantation de ces mesures de surveillance, d'autres réalisations visaient la consolidation des mécanismes de surveillance et d'intervention déjà existants, au regard de l'état sanitaire du cheptel québécois.

- Le programme de surveillance des salmonelles chez le porc permet d'assurer une gestion adéquate des lots de porcs provenant d'élevages atteints de salmonellose clinique, de dépister et gérer les élevages fortement contaminés et également de surveiller l'évolution de la prévalence des salmonelles dans les élevages porcins. En regard de ce programme, un plan de contrôle et de surveillance a été mis sur pied depuis 2004. Au-delà de 35 853 échantillons ont été analysés au cours de l'année 2004-2005. De ceux-ci, 2 727 se sont avérés positifs. Les résultats de ces analyses sont acheminés à la mise en marché du porc (encan) et à un groupe d'intervenants de la Chaire des viandes de la Faculté de médecine vétérinaire, responsable des suivis à la ferme, visant ainsi à mettre en place des mécanismes de contrôle de cette maladie dans les élevages porcins affectés.

- Afin de faire face aux problématiques en émergence, telles que la grippe aviaire, un laboratoire spécialisé destiné au dépistage rapide de l'influenza aviaire a été mis en place. Les infrastructures et aménagements requis ont été achevés, et les accréditations sont prévues pour l'année 2005-2006.

Parmi les activités du RAIZO, les réseaux de surveillance implantés pour différentes espèces animales ont rapporté des problématiques qui ont nécessité l'instauration de mesures de vigilance. Parmi celles-ci, citons la rédaction de bulletins zoosanitaires et des avertissements vétérinaires relatifs à diverses maladies animales. Chaque année, le bilan des activités rattachées à la santé animale est publié à l'intérieur d'une revue du RAIZO.

Objectif 5 : Améliorer notre capacité d'intervention en situation de crise sanitaire

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005
Identification permanente des animaux	Ovins	Réalisé
Traçabilité des aliments	Aucune en 2004-2005	
Disponibilité d'un plan d'urgence pour la gestion des crises sanitaires	Plan d'urgence disponible	Plan d'urgence non disponible

Contexte

En raison de l'augmentation de la circulation des denrées alimentaires et des produits entre les pays et les régions, la rapidité des interventions demeure un facteur clé pour prévenir la dissémination de maladies et favoriser la reprise des échanges commerciaux. À cet égard, la mise en place de systèmes de traçabilité des animaux et des aliments s'avère un outil essentiel pour la gestion des risques.

Les crises sanitaires liées aux productions animales sont de plus en plus fréquentes et plusieurs travaux sont en cours afin d'en diminuer les risques et les impacts éventuels.

À la suite des crises observées tant dans le domaine alimentaire que dans celui de la santé animale, plusieurs pays ont implanté ou sont en voie de mettre sur pied des systèmes de traçabilité au sein des différentes filières animales et végétales, de la ferme à la table. La mise en œuvre de systèmes harmonisés à l'échelle mondiale est indispensable pour assurer une intervention rapide et efficace lors de crises sanitaires en élevage, le retrait et le rappel des aliments contaminés et la libre circulation des produits.

Les orientations en matière de traçabilité ont été définies par le gouvernement du Québec, en collaboration avec les partenaires du secteur agricole et alimentaire. En vue d'en réaliser l'implantation, un plan d'action couvrant la période 2002-2005 a été préparé et déposé, en juin 2002, par un groupe de travail sur la traçabilité, composé de représentants de tous les maillons de la chaîne alimentaire. Ce groupe partage des informations sur les différents développements au regard des systèmes de traçabilité.

Résultats

Identification permanente des animaux

Un système de traçabilité, pour être efficace, doit couvrir toutes les espèces animales destinées à l'alimentation dont les produits sont offerts pour consommation humaine. Étant donné que les animaux se déplacent, les informations doivent être centralisées dans une base de données unique. Au Québec, le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation a confié à Agri-Traçabilité Québec inc. (ATQ), un organisme sans but lucratif, le mandat de gérer la base de données sur la traçabilité des animaux. L'implantation de la première phase de la traçabilité a été réalisée chez les bovins en 2002.

La seconde phase d'implantation de la traçabilité, soit celle des ovins, a débuté le 17 mars 2004, date de l'édiction du Règlement sur l'identification et la traçabilité de certains animaux découlant de la Loi sur la protection sanitaire des animaux. En date du 31 mars 2005, 1 607 producteurs ont commandé plus de 645 000 étiquettes auprès d'ATQ et identifié leurs moutons et leurs agneaux âgés de plus de 30 jours, au moyen

d'une étiquette électronique et d'un panneau visuel, apposés sur les oreilles de ces animaux, complétant ainsi l'identification permanente des ovins. Un jeu d'étiquettes similaire avait été choisi pour la production bovine. L'étiquette électronique permet notamment aux établissements de vente aux enchères de faire une lecture rapide et sans erreur des numéros uniques de ces animaux et de les transférer dans la base de données gérée par ATQ, permettant d'améliorer notre capacité d'intervention en situation de crises sanitaires.

Le degré de réalisation des différentes phases prévues à ce jour pour l'identification permanente des bovins et des ovins est de 100 %.

L'outil de gestion de crise sanitaire « Vigitr@ce », élaboré en 2004-2005 et qui exploite les informations contenues dans la base de données *Traçabilité* et peut servir à l'établissement de plans de surveillance des maladies animales, constitue un moyen unique mis en place afin d'agir rapidement et efficacement.

Cet outil permet notamment de connaître tous les déplacements d'un animal, de sa naissance jusqu'à sa mort, ainsi que les animaux avec lesquels il a été en contact tout au long de sa vie, facilitant la collecte de données pour retracer un animal. De plus, grâce à l'outil de géopositionnement déjà disponible et fonctionnel, les informations recueillies peuvent être transposées sur une carte géographique, facilitant la prise de décisions lors de la gestion de crises sanitaires.

Traçabilité des aliments

En ce qui concerne la traçabilité des aliments, le gouvernement procédera à des modifications réglementaires qui permettront de poursuivre l'objectif d'agir rapidement et efficacement en cas de rappels ou de retraits de produits alimentaires en vue de maintenir la sécurité des aliments dans le secteur des viandes. À cet égard, le Centre prépare un dossier sur lequel s'appuiera l'élaboration d'une réglementation relative à la traçabilité des viandes et autres aliments. Une réglementation encadrant la traçabilité des viandes de l'abattoir au détaillant devrait être proposée au cours de l'exercice 2005-2006.

Disponibilité d'un plan d'urgence pour la gestion des crises sanitaires

Les crises sanitaires liées aux productions animales sont de plus en plus fréquentes. Pour en amoindrir le risque et les impacts éventuels, le Centre exerce une vigie constante de la santé animale à l'échelle provinciale, nationale et internationale et une surveillance active de toute situation anormale ou mortalité anormale qui pourrait être observée dans les élevages.

Les maladies animales susceptibles de provoquer une crise sanitaire sont pratiquement toutes à déclaration obligatoire auprès de l'ACIA. Un plan d'urgence pour la gestion des crises sanitaires visant le contrôle des maladies animales exotiques a été élaboré par l'ACIA pour prévoir le soutien du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, et des autres ministères éventuellement concernés par la gestion de telles crises.

Ce plan n'a pu être achevé tel qu'il était car l'Agence canadienne a dû faire face en 2004 à une épidémie d'influenza aviaire en Colombie-Britannique. En effet, à la suite de cet épisode, l'ACIA a décidé de revoir le processus de rédaction de ce type d'entente avec les provinces pour lesquelles un nouveau modèle de rédaction a été transmis en mars 2005. En vertu de ce nouveau processus, une entente fédérale-provinciale devra être élaborée au cours de l'année 2005-2006 pour mettre en œuvre ce plan.

Par ailleurs, le Centre a su relever le défi que représentait sa participation à « Équinoxe » 2005, un exercice d'urgence sur la fièvre aphteuse organisé conjointement par l'ACIA, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et les États-Unis.

En collaboration avec l'industrie, un groupe de travail multipartite pour les mesures d'urgence en santé animale existe depuis 2002. Ce groupe comprend l'ACIA, l'industrie, le Centre ministériel de sécurité civile du Ministère et le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale.

ORIENTATION 2 : *Responsabiliser les entreprises quant à la maîtrise des risques pour la santé*

Objectif 6 : Assurer la maîtrise des risques pour la santé par les établissements alimentaires

Contexte

Les citoyens du Québec expriment de plus en plus leurs besoins et leurs exigences face à la qualité et à l'innocuité des aliments qu'ils consomment. C'est une responsabilité qui incombe à tous les intervenants de la chaîne bioalimentaire, sans exception. Un élément primordial pour garantir l'innocuité des aliments offerts aux consommateurs est la participation des entreprises bioalimentaires au processus de maîtrise du risque santé associé à leur établissement.

Les diverses activités d'inspection visent une responsabilisation accrue des gestionnaires et des manipulateurs d'aliments. Ces activités contribuent à informer et à accompagner ces intervenants privilégiés sur les diverses façons de gérer les risques associés aux opérations effectuées dans les établissements alimentaires. Ainsi, la méthode d'inspection basée sur l'évaluation des risques permet d'identifier les facteurs à maîtriser et d'établir la catégorie de risque de chaque établissement inspecté.

L'évaluation des risques demeure liée à la probabilité qu'un établissement fasse l'objet d'une toxi-infection alimentaire et vise à amener un maximum d'établissements en situation de risque supérieur vers les catégories de charge de risque inférieures. Il faut s'assurer alors que des actions correctives sont prises dans les délais prévus, lorsque des situations nécessitant une intervention prioritaire surviennent.

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005
Pourcentage de situations nécessitant une intervention prioritaire constatées pour lesquelles une action est réalisée immédiatement	Outils de mesure développé et mis en place	Les outils ont été mis en place et les données nécessaires au calcul de l'indicateur sont disponibles
Pourcentage d'établissements ayant diminué à l'intérieur d'un délai de 12 mois leur charge de risque préalablement jugée « moyenne-élevée » ou « élevée »	50 %	71,6 %
Pourcentage d'établissements ayant une charge de risque variant de « faible » à « moyenne »	95 %	94,9 %

Résultats

Pourcentage de situations nécessitant une intervention prioritaire constatées pour lesquelles une action est réalisée immédiatement

Pour axer principalement les efforts d'inspection sur la maîtrise des risques importants dans les établissements alimentaires, un système d'identification et de contrôle des situations nécessitant une intervention prioritaire a été mis en place.

Ce système a pour objectif de faire corriger rapidement, par les exploitants, toutes les situations jugées à risque pour la santé humaine, telles que des points critiques liés à la température interne des aliments, au lavage et à l'assainissement des équipements, ou aux conditions environnementales de préparation ou d'entreposage des aliments.

Les actions à prendre dans les cas d'interventions prioritaires ont été classées selon les délais : immédiat, très court terme et court terme. Tous délais confondus, en 2004-2005, ces interventions prioritaires effectuées ont permis de faire corriger 61 % des 8 648 situations identifiées non conformes dans les établissements.

La cible visée pour l'année 2005-2006 est de 70 %.

Pourcentage d'établissements ayant diminué à l'intérieur d'un délai de 12 mois leur charge de risque préalablement jugée « moyenne-élevée » ou « élevée »

Pour l'année 2004-2005, la cible de 50 % a été largement dépassée puisque l'on observe une hausse importante par rapport aux deux années antérieures. Le pourcentage d'entreprises ayant atteint cet objectif durant la dernière année a été de 71,6 % alors qu'il était respectivement de 64 % et de 55 % en 2002-2003 et en 2003-2004.

La charge de risque d'un établissement constitue un bon indicateur, puisqu'elle est associée à la probabilité que celui-ci fasse l'objet d'une toxi-infection. Ainsi, plus la charge de risque est élevée, plus la probabilité qu'une toxi-infection alimentaire y survienne est grande. Cet indicateur nous permet, entre autres, d'évaluer le niveau de maîtrise du risque par les entreprises, tel que le démontre le diagramme suivant :

Distribution des établissements ayant été associés à une toxi-infection alimentaire en fonction de leur charge de risque

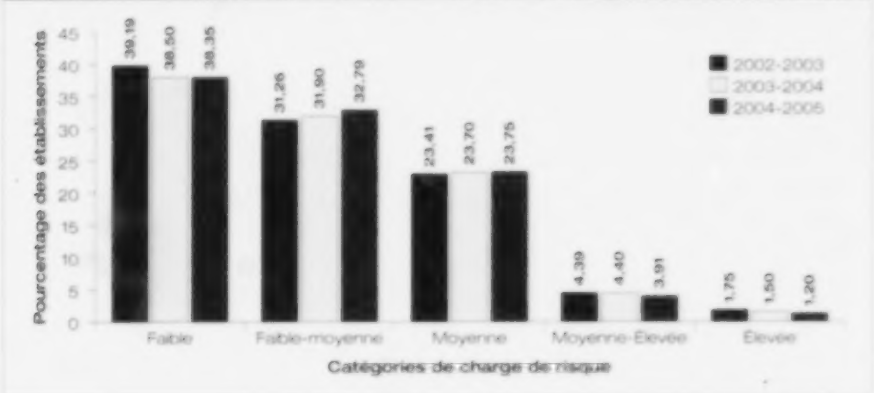
Ainsi, en se basant sur les toxi-infections alimentaires déclarées en 2004-2005, il paraît 44 fois plus risqué d'aller consommer des aliments dans un établissement de charge de risque « élevée » que dans un établissement de charge de risque « faible ». C'est pour cette raison que le Centre y priorise son action. Le taux de toxi-infection est demeuré sensiblement le même dans les catégories de risque inférieur, mais a augmenté en 2004-2005 dans les catégories de risque supérieur.

Pourcentage d'établissements ayant une charge de risque variant de « faible » à « moyenne »

Les activités d'inspection visent l'objectif ultime de faire en sorte qu'un plus grand nombre d'établissements se situent dans le niveau de risque inférieur et, de préférence, dans les catégories de charge de risque les plus faibles. Les catégories de charge de risque « faible », « faible-moyenne » et « moyenne » sont considérées comme de niveau de risque inférieur.

La distribution des établissements en fonction de leur charge de risque, qui apparaît dans le diagramme suivant, indique la situation pour les trois dernières années et démontre la progression de la maîtrise du risque des établissements alimentaires. C'est le résultat de l'action concertée du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale et des établissements alimentaires.

Distribution des établissements en fonction de leur charge de risque



En 2004-2005, on constate que 94,89 % des établissements se situent dans les catégories de charge de risque de « faible » à « moyenne », pour une cible visée de 95 %. En comparant avec les deux années précédentes, on observe une baisse du taux d'établissements se situant dans les niveaux de charge de risque « moyenne-élevée » et « élevée ». Quant au niveau de risque inférieur, on constate une légère augmentation du taux d'établissements qui s'y trouvent.

Il est important de rappeler que le personnel inspecteur intervient prioritairement dans les cas de plaintes et de toxi-infections alimentaires et dans les établissements qui présentent des non-conformités jugées à risque pour la santé humaine, afin que celles-ci soient corrigées rapidement et efficacement par les exploitants. Dans les cas de non-respect des engagements pris, des mesures coercitives peuvent être mises en place à l'égard des exploitants récalcitrants.

Le personnel inspecteur du Centre et de la Ville de Montréal[1], qui est mandatée par le Centre pour inspecter les établissements de détail et de restauration sur son territoire, a effectué 77 710 inspections, répondu à plus de 5 611 plaintes et traité 1 091 déclarations de toxi-infections alimentaires. D'une part, ces interventions ont conduit à la remise de 11 117 avis de non-conformité et de 751 constats et rapports d'infraction. D'autre part, 777 condamnations ont été rendues en cours d'année. En 2004-2005, la clientèle se composait de 70 441 établissements.

Cinquante-sept projets de surveillance impliquant le prélèvement et l'analyse de 8 200 produits alimentaires ont été réalisés au cours de l'année. De plus, 6 700 échantillons non planifiés ont été prélevés par les inspecteurs dans le cadre de visites d'inspection ou pour assurer un suivi des dossiers de plaintes et de toxi-infections alimentaires. Par cette surveillance, le Centre vise à s'assurer que les produits alimentaires ne présentent pas de risque pour la consommation humaine ou, le cas échéant, à prendre les mesures nécessaires pour y remédier. Ces programmes de surveillance et ces prélèvements ponctuels contribuent à la réalisation de notre mission visant la protection de la santé publique.

La sécurité des aliments est la responsabilité de tous les intervenants de la chaîne bioalimentaire, y compris celle des consommateurs. Un des principes directeurs est que les manipulateurs d'aliments sont responsables de l'innocuité des aliments qu'ils préparent.

De ce fait, des efforts particuliers sont consentis sur la nature des risques auxquels les consommateurs s'exposent, entre autres la vigilance au moment de l'achat, sur les méthodes de préparation, de cuisson et de conservation des aliments.

1 Les données pour la Ville de Montréal couvrent la période du 1er janvier au 31 décembre 2004.

La confiance de la population
DÉFI : L'affirmation de notre leadership

ORIENTATION 3 : *Assurer le développement continu des compétences*

Objectif 7 : ***Fournir au personnel les moyens de mettre à jour ses compétences***

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005
Pourcentage des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement	80 %	81,7 %
Pourcentage de la masse salariale consacrée au perfectionnement	2 %	3,1 %

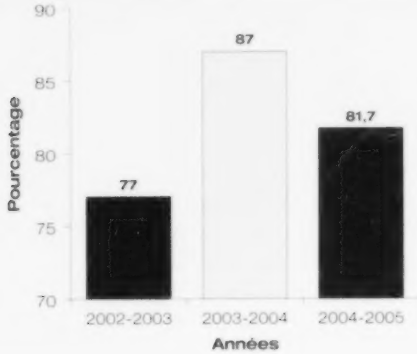
Contexte

L'évolution des technologies de transformation et de conservation des aliments et les changements dans les modes de consommation ont rendu plus complexe et plus sensible le secteur de la qualité des aliments et de la santé animale. Les attentes de la société continuellement grandissantes créent une pression sur les intervenants qui doivent développer leurs compétences et les maintenir.

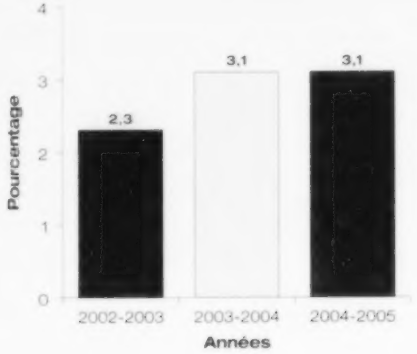
Depuis l'année 2002-2003, le Centre intensifie ses efforts en favorisant la mise à jour des compétences de son personnel. C'est ainsi qu'il dresse des plans de perfectionnement spécifiques aux inspecteurs, techniciens de laboratoire, employés de soutien, professionnels et vétérinaires, et qu'il en assure un suivi individuel.

Résultats

Pourcentage des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement



Pourcentage de la masse salariale consacrée au perfectionnement



Pourcentage des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement

Le pourcentage des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année 2004-2005 est de 81,7 %, pour une cible visée de 80 %.

Pourcentage de la masse salariale consacrée au perfectionnement

Le pourcentage de la masse salariale consacrée au perfectionnement, au cours de l'année 2004-2005, est de 3,1 %, pour une cible visée de 2 %.

ORIENTATION 4 : *Informer le consommateur afin qu'il fasse des choix alimentaires éclairés*

Objectif 8 : Sensibiliser les consommateurs aux bonnes pratiques de manipulation des aliments, aux risques de toxi-infections alimentaires et de zoonoses de même qu'à l'importance de les déclarer

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005
Évolution du nombre de toxi-infections alimentaires déclarées survenues au domicile des consommateurs	Comparaison des données sur 3 ans	Se référer au texte ci-dessous
Évolution du nombre de zoonoses déclarées	Comparaison des données sur 3 ans	Se référer au texte ci-dessous

Résultats *Évolution du nombre de toxi-infections alimentaires déclarées survenues au domicile des consommateurs*

Depuis plusieurs années, le Centre reçoit un nombre important de déclarations de toxi-infections alimentaires en provenance des consommateurs ou du réseau de la santé publique.

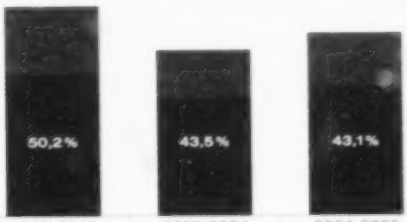
Tous les cas de toxi-infections alimentaires signalés sont investigués et l'inspection des établissements susceptibles d'en être la cause est réalisée. Le personnel inspecteur procède rapidement à une enquête sur les aliments incriminés et les établissements concernés pour en déterminer la cause et apporter les correctifs nécessaires afin de prévenir l'apparition de nouveaux cas.

Le personnel inspecteur évalue la charge de risque, vérifie que les bonnes pratiques de manipulation sont respectées et, s'il y a lieu, prélève des échantillons pour analyses. De plus, le personnel sensibilise les exploitants et les manipulateurs d'aliments aux problématiques associées à la présence d'agents pathogènes dans les aliments et leur communique la façon d'éviter ces contaminations.

L'Organisation mondiale de la santé signale que dans les pays industrialisés, une personne sur trois est atteinte annuellement d'une maladie d'origine alimentaire. Toutefois, la littérature scientifique évalue à moins de 5 % les cas déclarés aux organismes de contrôle.

Au Québec comme ailleurs, près de la moitié des cas surviennent au domicile des consommateurs, et ce, parce que ceux-ci n'appliquent pas nécessairement les bonnes méthodes de préparation, de manipulation ou d'entreposage des aliments qu'ils achètent.

Évolution du nombre de toxi-infections alimentaires déclarées survenues au domicile des consommateurs

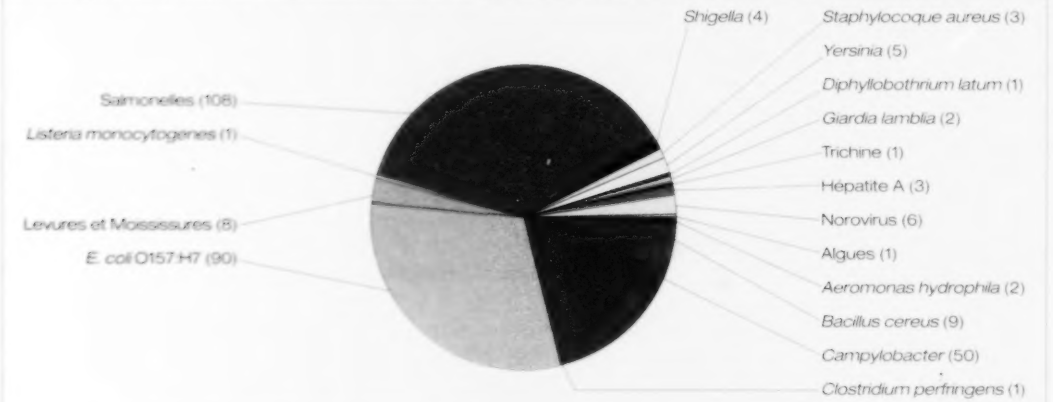


	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Nombre total de déclarations	1 197	988	1 091
Nombre de déclarations survenues au domicile	601	430	470

Afin de suivre l'évolution du nombre de toxi-infections alimentaires déclarées survenues au domicile des consommateurs, une comparaison des données des trois dernières années indique qu'en 2004-2005, une tendance à la baisse du taux de toxi-infections alimentaires survenues au domicile des consommateurs a été observée. Le taux établi à 50,2 % en 2002-2003 est passé progressivement à 43,5 %, pour atteindre 43,1 % en 2004-2005.

Le signalement des toxi-infections alimentaires par le réseau de la santé publique ou les consommateurs est variable depuis quelques années. En 2004-2005, 51,1 % des déclarations de toxi-infections alimentaires provenaient des consommateurs, 47,8 % du réseau de santé publique et 1,1 % d'autres sources. Une proportion de 94,7 % des toxi-infections alimentaires confirmées ou probables ont une origine microbiologique. Les agents pathogènes le plus souvent signalés sont les salmonelles, *Escherichia coli* O157:H7 et *Campylobacter*. Ces agents infectieux sont majoritairement transmis par les aliments crus ou insuffisamment cuits.

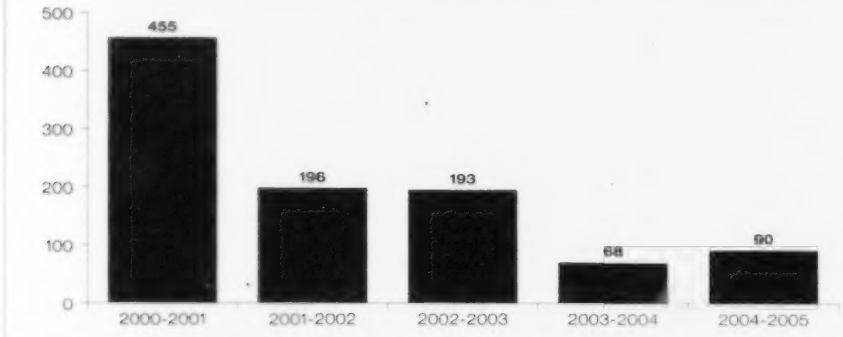
Répartition des agents microbiologiques (cas confirmés) ayant causé une toxi-infection alimentaire



Les fluctuations observées au cours des années peuvent s'expliquer, entre autres, par des facteurs externes aux interventions de l'organisation. Ainsi, les nouveaux programmes de surveillance de la santé publique, les protocoles de collaboration et de communication d'informations signés avec les partenaires, les agents pathogènes responsables de toxi-infections alimentaires en émergence (*Norovirus*, *E. coli* O157:H7), les méthodes d'investigation, les aliments disponibles sur le marché et même, une conscientisation des consommateurs quant au rôle et mandat des services d'inspection au Québec ainsi qu'à l'innocuité alimentaire et à l'observation des bonnes pratiques, dans tous les secteurs du bioalimentaire, ont pu contribuer à ces variations.

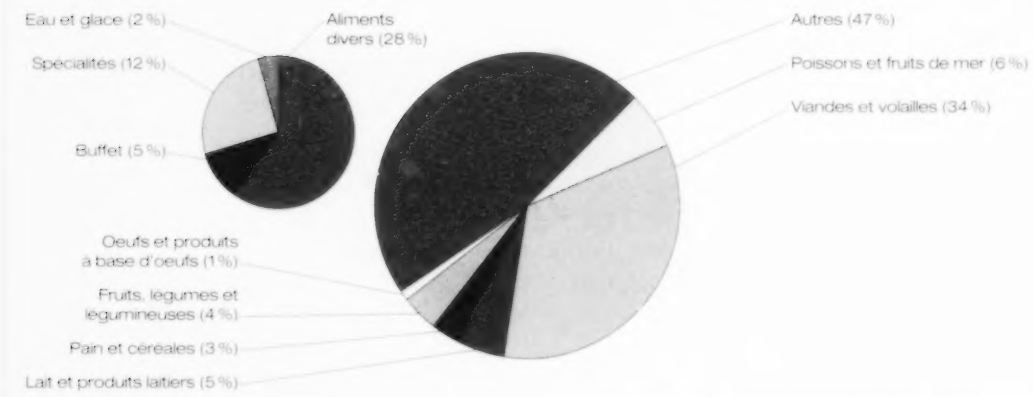
Depuis 18 ans, des efforts particuliers sont consacrés pour diminuer les épisodes de *E. coli* O157:H7 en tenant annuellement une campagne publique sur la maladie du hamburger qui, selon un sondage réalisé par une firme externe, est connue de 20 % de la population. Voici la comparaison du nombre d'épisodes de toxi-infections alimentaires à *E. coli* O157:H7 rapportées :

Nombre d'épisodes



Le taux observé de toxi-infections alimentaires au domicile liées principalement à des produits carnés crus achetés chez un détaillant démontre que le consommateur qui les manipule et les sert devrait faire preuve de plus de vigilance et respecter, à chacune des étapes, les règles essentielles d'hygiène et de salubrité. D'ailleurs, les principales lacunes constatées au domicile touchent la cuisson inadéquate des aliments, le non-respect des températures d'entreposage et les contaminations croisées. La figure ci-dessous montre bien le fait que les viandes et les volailles occupent le premier rang parmi les aliments suspectés dans les cas de toxi-infections alimentaires.

Aliments suspectés



Dans le but de diminuer l'incidence des toxi-infections alimentaires, des rencontres sont organisées par le personnel inspecteur avec les élèves des écoles primaires afin de les sensibiliser, dès le jeune âge, aux bonnes pratiques d'hygiène à la maison ainsi qu'aux techniques sécuritaires de préparation, de cuisson et de conservation des aliments ; des outils pédagogiques conçus spécifiquement pour cette clientèle sont également disponibles et distribués. À l'occasion de la tenue de stands pour les consommateurs dans les lieux publics, des messages similaires sont livrés. Une ligne sans frais est aussi mise à la disposition du grand public ; elle est accessible de 8 heures à 23 heures, 7 jours par semaine, pour les situations d'urgence.

Par ces activités d'information et ces moyens de communication, le Centre vise à joindre un plus grand nombre possible de consommateurs afin de leur fournir l'information requise afin de mieux gérer les risques alimentaires, contribuant ainsi à une possible diminution du nombre de toxi-infections.

Un bilan détaillé des toxi-infections alimentaires et des plaintes requérant des prélèvements d'aliments est présenté annuellement et peut être consulté sur le site Internet.

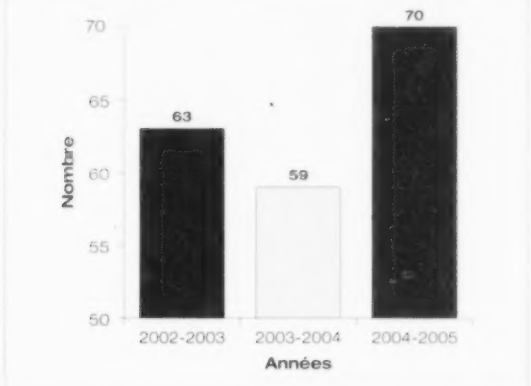
Évolution du nombre de zoonoses déclarées

Les zoonoses sont des maladies pouvant être transmises aux humains par les animaux. Elles requièrent une surveillance étroite compte tenu de leurs conséquences possibles sur la santé humaine. Les interventions en matière de zoonoses comprennent deux activités importantes :

- les enquêtes épidémiologiques lors d'épisodes de zoonoses, impliquant une personne malade pour laquelle une source animale de contamination a été confirmée ;

- la surveillance des agents potentiels de zoonoses (APZ) lorsqu'un agent potentiel de zoonose a été isolé au laboratoire à partir d'un animal, de son environnement ou de son produit à la ferme (p. ex. : le lait), mais qu'il n'a pas causé de maladie chez une personne. Des enquêtes épidémiologiques visant à préciser la source, l'ampleur et le mode de transmission de la maladie sont alors menées et des recommandations spécifiques sont émises à différents niveaux afin de prévenir les cas de zoonoses potentiels.

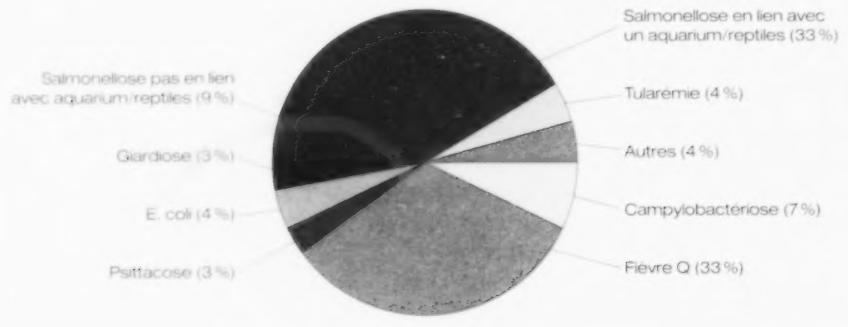
Évolution du nombre d'enquêtes relatives à des zoonoses



Afin de suivre l'évolution des zoonoses déclarées, une comparaison des données relatives aux trois dernières années indique qu'en 2004-2005, il y a eu une légère augmentation du nombre de déclarations.

La majorité des cas signalés par les directions de santé publique concernaient des cas de salmonellose en lien avec des aquariums, des reptiles ou des amphibiens (33 %) ou des cas de fièvre Q (33 %). La fièvre Q est une maladie qui affecte principalement les petits ruminants (chèvres, moutons). En 2003-2004, il y avait eu 18 cas de salmonelloses en lien avec les aquariums/reptiles ou amphibiens et 16 cas de fièvre Q enquêtés alors que cette année, il y en a eu 23 cas pour chacune de ces maladies, ce qui représente une augmentation de 28 % et de 44 % respectivement.

Répartition des enquêtes zoonoses selon les maladies



La volonté de prévenir les infections avant qu'elles ne se transmettent aux humains s'est concrétisée par la réalisation de 129 enquêtes portant sur la présence d'un agent potentiel de zoonose au cours de l'année 2004-2005. Ces enquêtes ont permis aux responsables de faire des recommandations et de discuter avec les médecins vétérinaires praticiens devant faire face à ces cas afin de s'assurer de la protection de la santé publique.

Plusieurs enquêtes ont été effectuées à la suite du signalement de cas humains de salmonellose potentiellement liés à un aquarium. Afin d'enquêter sur l'origine de cette contamination des aquariums par les salmonelles, un programme de surveillance dans les eaux d'arrivage des poissons tropicaux importés a été mis en place depuis septembre 2003 et se poursuit. Les derniers résultats démontrent que du 1er septembre 2004 au 31 mars 2005, 11,9 % des échantillons analysés ont été positifs aux salmonelles. Des recommandations ont été transmises aux fournisseurs, y compris notamment celle d'aviser les pays exportateurs d'informer leur personnel et leur clientèle, de tenir des registres et d'accentuer le nettoyage et la désinfection des lieux et de l'équipement concernés. À la suite des premiers résultats d'analyses, afin de contribuer à informer la clientèle aquariophile et à prévenir ces infections, des affiches et des encarts comportant des recommandations sur la manipulation adéquate des aquariums ont été produits et distribués dans toutes les animaleries du Québec.

D'autres actions se sont poursuivies afin de prévenir les zoonoses, dont :

- la surveillance du virus du Nil occidental (VNO) tant chez les humains que chez les moustiques et les animaux, notamment les oiseaux de la famille des corvidés. Le recensement de 112 oiseaux positifs à la présence du virus sur le territoire québécois a permis de mieux cibler les régions à risque pour les humains. De plus, en 2004, les médecins vétérinaires praticiens ont eu la possibilité de faire tester les chevaux pour le virus du Nil ;

- à la suite d'une augmentation du nombre d'enquêtes concernant la fièvre Q, un dépliant sur cette maladie a été distribué à tous les producteurs de moutons et de chèvres inscrits dans le répertoire du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation ;

- au cours de l'année 2004, principalement à l'automne, plusieurs cas de leptospirose canine ont été signalés et un avertissement vétérinaire a été publié à la fin du mois de mars 2005 afin d'en informer les médecins vétérinaires cliniciens.

Un bilan détaillé de la surveillance des zoonoses et des agents potentiels de zoonoses est présenté annuellement et disponible sur demande.

Des activités de communication ont été effectuées concernant les zoonoses. Elles ont consisté, notamment, en des présentations aux partenaires portant sur divers sujets, des communiqués de presse, une conférence de presse, des articles dans des revues spécialisées, trois bulletins zoosanitaires, un avertissement vétérinaire du RAIZO et la production de divers bilans concernant les agents potentiels de zoonoses.

Objectif 9 : Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle en matière de santé animale et d'innocuité des aliments

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005
Taux de confiance des consommateurs révélé par un sondage annuel	96 %	98 %
Pourcentage du budget total[1] consacré à la promotion de la sécurité des aliments et de la santé animale	1,5 %	3 %

[1] Pourcentage du budget de fonctionnement et de rémunération

Résultats *Taux de confiance des consommateurs révélé par un sondage annuel*

Les objectifs du sondage ministériel visaient à mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle ayant transigé avec le personnel au cours de la dernière année de façon générale de même que sur les priorités ciblées dans la Déclaration de services aux citoyens, soit : l'accessibilité des services, la courtoisie et l'engagement du personnel, l'équité avec laquelle les clients sont traités et la qualité générale du service.

La collecte des données s'est poursuivie en juillet et août 2005 par des entrevues téléphoniques réalisées parmi un échantillonnage de 26 004 clients ayant transigé avec le Centre, dont 600 répondants ont été identifiés.

Il est à noter que la population sondée en 2004-2005 pour le Centre n'est pas exactement la même que celle sondée en 2003. En 2003, l'échantillon fourni incluait tous les établissements possédant un permis, soit 44 946 établissements parmi lesquels 10 530 étaient inspectés par la Ville de Montréal. En 2005, tout comme en 2004, seuls les établissements sous la responsabilité directe du Centre ont été visés par le sondage.

Pour une troisième année consécutive, la satisfaction générale des clients est très élevée, 98 % d'entre eux se disant satisfaits des services qu'ils ont reçus au cours de la dernière année ; la cible pour l'année 2004-2005 qui était fixée à 96 % a donc été dépassée.

2003	2004	2005
97 %	97 %	98 %

Le sondage a permis, en outre, de vérifier la satisfaction de la clientèle par rapport à des indicateurs directement liés à des activités relatives à l'inspection des aliments et à la santé animale.

En fait, 93 % des clients estiment que les services qu'ils ont reçus du personnel du Centre leur ont permis d'avoir un impact sur la protection de la santé des consommateurs, ce qui est sensiblement la même proportion qu'en 2004, soit 91 %, et en 2003, soit 93 %.

La crédibilité de la démarche d'inspection ne fait aucun doute puisque 97 % des clients font confiance à la démarche d'inspection et à la compétence des inspecteurs pour vérifier l'innocuité des aliments. Au cours des trois dernières années, le Centre maintient la crédibilité qu'il a auprès de ses clients, car 96 % lui faisaient confiance à cet égard en 2004 et 98 % en 2003. Notons par ailleurs que 100 % des clients très satisfaits des services en général font confiance à la démarche d'inspection et à la compétence des inspecteurs.

À la question « Connaissez-vous le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale ? », le sondage indique que la notoriété du Centre passe à 33 % cette année, comparativement à 29 % en 2004 et à 28 % en 2003.

Pourcentage du budget total consacré à la promotion de la sécurité des aliments

Depuis plusieurs années, le Centre informe le consommateur afin qu'il soit mieux renseigné pour effectuer des choix alimentaires éclairés.

À la suite d'un sondage effectué en avril 2004 ayant trait à la perception des consommateurs, le tiers (34 %) de la population souhaite avoir plus d'information sur les actions prises par le gouvernement pour s'assurer que les aliments ne présentent pas de risque pour la santé, et 27 % désire en savoir plus sur les maladies transmissibles aux humains par les animaux.

En regard de ce sondage, le Centre a introduit dans son plan d'affaires un indicateur pour situer son apport relativement à ce sujet. Les dépenses liées à la promotion de la sécurité des aliments et de la santé animale représentent 3 % du budget de rémunération et de fonctionnement, pour l'année 2004-2005.

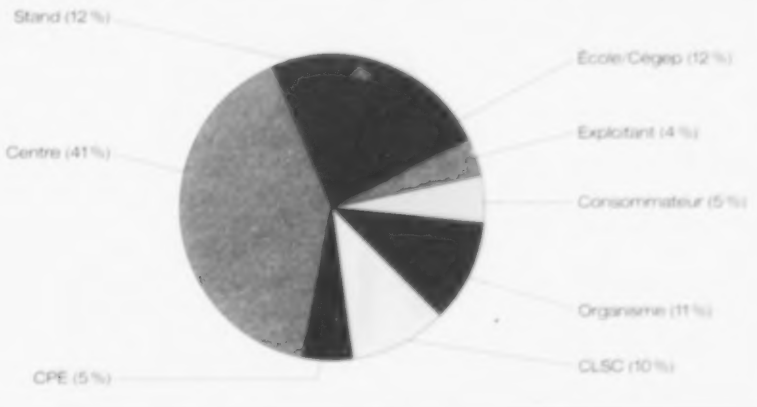
C'est par divers moyens d'intervention dédiés tant aux consommateurs qu'aux exploitants, que le personnel du Centre travaille activement à la promotion de la sécurité des aliments et de la santé animale. Ces interventions passent notamment par des sessions de sensibilisation ou des séances d'information, des communiqués de presse, des dépliants et publications diverses, des conférences, des émissions de télévision et entrevues radiophoniques.

En effet, au cours de l'année 2004-2005, près de 300 sessions de sensibilisation aux bonnes pratiques de manipulation d'aliments ont été dispensées aux exploitants et à leurs employés afin de mieux les outiller en ce qui concerne la maîtrise des risques alimentaires. De ce nombre, des séances d'information ont été dispensées dans les écoles primaires dans le but de sensibiliser le jeune public aux règles liées à la sécurité des aliments et aux moyens de se prémunir contre les zoonoses.

Divers outils d'information et de sensibilisation sont continuellement élaborés et ensuite distribués aux consommateurs et à la clientèle. Pour l'année 2004-2005, près de 500 000 documents dont les divers sujets couvrent la sécurité des aliments ont été distribués. Des documents d'information, tels que : le *Guide des exploitants d'établissements de restauration et de vente au détail d'aliments*, le *Guide du manipulateur d'aliments*, l'*Aide mémoire - Maîtrise des risques alimentaires* et *Vos aliments sous haute surveillance* sont disponibles pour les exploitants d'entreprises alimentaires. Le *Thermoguide*, *Les allergies alimentaires*, *Votre guide du consommateur*, l'outil pédagogique *Ta nouvelle trousse à colorier*, *Les boîtes à lunch*, les dépliants, signets et auto-collants *Beau ! Bon ! Bien cuit !*, *La Sécurité des aliments. La santé... en un tour de main !*, sont des documents qui, pour leur part, s'adressent principalement aux consommateurs.

Les documents, ci-haut mentionnés, ont été distribués parfois directement à la demande des consommateurs et des exploitants, ou encore par l'entremise de divers créneaux, tels que les Centres locaux de services communautaires (CLSC), les Centres de la petite enfance (CPE), les différents bureaux d'inspection du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (Centre), les stands dans les salons et expositions, les écoles et cégeps ainsi que plusieurs autres organismes. La figure qui suit indique le pourcentage des demandes de documents pour chacun de ces créneaux.

Statistiques pour la distribution de documents dans divers créneaux 2004-2005 (n = 486 817)



Les documents suggèrent les bonnes pratiques à adopter pendant la manipulation des aliments, notamment des communiqués de presse invitant les consommateurs à la vigilance vis-à-vis de la consommation de certains aliments, ou encore à l'égard de la manipulation des aliments pour prévenir les toxi-infections alimentaires.

Il est utile de rappeler au consommateur les bonnes pratiques tant en sécurité des aliments qu'en santé animale. En effet, les enquêtes réalisées permettent parfois l'identification de problématiques particulières, en l'occurrence dans les cas de toxi-infections alimentaires qui conduisent à des rappels d'aliments ou à des messages à l'égard de la consommation d'aliments. La campagne publique de prévention sur la maladie du hamburger *Beau ! Bon ! Bien cuit ! Bye-Bye bactéries !* est toujours d'actualité.

En promotion de la santé animale, il y a eu la production de divers documents et publications, soit des bulletins zoosanitaires sur l'apiculture, le virus du Nil occidental, la prévention des zoonoses chez les femmes enceintes et la leptospirose bovine, porcine et équine qui est une maladie bactérienne pouvant aussi affecter les humains. Des avertissements vétérinaires ont aussi été produits sur les sujets de : l'herpès virus équin, de l'intoxication au noyer noir et de la leptospirose canine, de même que des dépliants, entre autres, sur la fièvre Q. Des communiqués ont aussi été publiés sur l'encéphalopathie spongiforme bovine (ESB), la création du réseau sentinelle apicole et le virus du Nil occidental.

Compte tenu des développements dans le secteur de la traçabilité et de l'identification des animaux au Québec, des outils destinés à la promotion des nouvelles mesures mises en place dans ce domaine ont été élaborés. De même, des documents ont servi à promouvoir auprès des citoyens et des producteurs les moyens à prendre afin de se prémunir contre certains agents de zoonoses.

Des campagnes d'information et de prévention véhiculent tout au long de l'année les messages ciblés. La tenue de stands animés dans différentes régions du Québec ainsi que la diffusion de documents dans plusieurs supermarchés par l'entremise du Réseau InfoCentre, en sont des exemples.

La participation à différents événements s'est faite dans l'objectif d'informer le public et les clientèles sur les activités d'inspection et de santé animale : salons et expositions tels le SIAL, Expo-Québec, le Mérite national de la restauration, le Salon de la gastronomie, le Salon de l'agriculture, les congrès et divers colloques.

L'expertise du personnel du Centre représente une source d'information très crédible également auprès des médias ; c'est ainsi que ses représentants participent à des entrevues à la radio ou à la télévision. Les thèmes abordés sont les sushis, la récupération des viandes non comestibles, les condamnations en vertu de ses lois et règlements, la cuisson des viandes, les rappels alimentaires, etc. À l'occasion, des documents sont également présentés dans des d'émissions télévisées (*37,5*, *Cuisinez avec Jean Soulard*, *Salut, Bonjour !*), ce qui génère de nombreuses demandes de la part des téléspectateurs.

Le Centre met à la disposition du public une ligne téléphonique sans frais ainsi qu'une adresse électronique pour toute question relative à la sécurité des aliments et à la santé animale, pour porter plainte, ou signaler une toxi-infection alimentaire ou une zoonose.

Par ces activités et ces moyens de communication, le Centre vise à joindre un plus grand nombre de responsables d'établissements alimentaires et de consommateurs, afin de leur fournir l'information leur permettant de mieux gérer les risques associés à diverses situations.

Une organisation moderne axée sur le partenariat
DÉFI : L'amélioration de nos façons de faire

ORIENTATION 5 : *Améliorer la prestation de services aux citoyens*

Objectif 10 : Augmenter l'utilisation des services en ligne par nos clientèles

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004[1]
Pourcentage d'utilisateurs de services en ligne pour les sujets suivants :			
• Programme d'amélioration de la santé animale au Québec (ASAQ)	30 %	47 %	32 %
• Permis	3 %	3 %	2 %

[1] Résultats corrigés

Contexte

Organisation soucieuse d'apporter une amélioration à ses façons de faire, au regard de la qualité des services qu'il offre à sa clientèle, le Centre a mis en œuvre depuis quelques années déjà, des mécanismes visant à réduire l'impact des procédures administratives sur les entreprises. En effet, la prestation des services électroniques permet à des clients d'effectuer des transactions en ligne dans le site Internet.

Les médecins vétérinaires praticiens ont cette possibilité pour le recouvrement des honoraires liés à des services rendus aux producteurs agricoles dans le cadre du Programme d'amélioration de la santé animale au Québec, de même que la clientèle de l'inspection des aliments pour le renouvellement des permis de restauration et de vente au détail.

Résultats

Pourcentage d'utilisateurs de services en ligne

Programme d'amélioration de la santé animale au Québec (ASAQ)

Le pourcentage d'utilisateurs de services en ligne pour ce programme a été de 47 % en 2004-2005, alors que la cible visée pour l'année était de 30 %.

Permis

Le nombre de permis de restauration et de vente au détail renouvelés via Internet a été de 3 %, pour une cible visée de 3 %. Par ailleurs, en plus du service de renouvellement des permis en ligne, un projet de mise en ligne de six formulaires pour des demandes de permis sous forme dynamique est en cours d'élaboration pour les secteurs de la distribution et de la vente au détail. Ceux-ci doivent être intégrés à la prochaine livraison du portail de services aux entreprises mis en ligne par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation.

Objectif 11 : Connaître le coût de revient associé à différents produits et services

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005
Nombre de catégories de produits et services dont le coût de revient est connu	Mécanisme en place pour l'établissement de coûts de revient	Mécanisme en place pour l'établissement de coûts de revient

Résultats Nombre de catégories de produits et services dont le coût de revient est connu

Le mécanisme pour l'établissement du coût de revient est en place.

La répartition de tous les coûts en ce qui concerne des activités spécifiques est effectuée, répondant aux besoins immédiats du Centre.

Le mécanisme et la méthode de ventilation des coûts répartis sur les activités ont été présentés à l'ensemble des gestionnaires de l'organisation, qui ont entériné les travaux réalisés.

Une mise à jour des coûts des super-catégories et des activités sera effectuée en 2005-2006.

Objectif 12 : Poursuivre la révision des programmes pour améliorer les façons de faire

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005
Niveau de réalisation des étapes de révision du programme d'amélioration de la santé animale	Programme de santé animale révisé	Voir les résultats ci-dessous
Niveau de réalisation des étapes d'amélioration du recouvrement des coûts des services d'inspection des aliments	Plan d'action élaboré	Plan d'action élaboré

Résultats Niveau de réalisation des étapes de révision du programme d'amélioration de la santé animale

Dans le contexte de la modernisation de l'État, en 2004-2005, le Ministère a convenu de procéder à la révision du programme ASAQ en collaboration avec les partenaires, afin de le recentrer sur la mission du Centre qui est la protection de la santé animale et de la santé publique.

Afin de réaliser cette révision, un groupe de travail a été constitué de représentants de l'Association des médecins vétérinaires praticiens du Québec, du Centre de distribution de médicaments vétérinaires, de l'Union des producteurs agricoles et du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation.

La révision de ce programme vise à contribuer plus spécifiquement à l'épidémi surveillance des maladies animales au Québec, à la prévention des zoonoses et des maladies animales de même qu'à la surveillance de l'antibiorésistance en relation avec les orientations retenues par le Ministère. De plus, il vise à maintenir l'accessibilité des services vétérinaires à la ferme, y compris des mesures particulières en régions éloignées, à favoriser la relève vétérinaire en milieu agricole et à permettre l'approvisionnement en médicaments et fournitures vétérinaires sur tout le territoire du Québec.

La révision du programme a été achevée en février 2005, le rapport du comité de travail a été déposé au Ministère le 25 février 2005 et présentait un nouveau modèle d'intervention en santé animale. Ce modèle a été proposé aux partenaires engagés dans la mise en œuvre du programme afin d'entamer la négociation pour le renouvellement de l'entente relative au programme ASAQ.

La définition d'un nouveau modèle d'intervention en santé animale où les principaux acteurs sont sollicités dans la démarche devrait favoriser une meilleure adhésion aux objectifs et orientations qui seront retenus et une plus grande compréhension de ceux-ci. L'entente relative au programme se terminait le 31 mars 2005.

Niveau de réalisation des étapes d'amélioration du recouvrement des coûts des services d'inspection des aliments

L'amélioration du recouvrement des coûts se veut notamment un moyen d'assurer un partage des responsabilités avec l'industrie, de même qu'une base de financement stable pour le Centre. C'est par une stratégie d'intervention comprenant diverses étapes que l'amélioration du recouvrement des coûts des services d'inspection des aliments sera effectuée. L'étape visée pour l'année 2004-2005 est le dépôt d'un plan d'action.

À cet effet, c'est en partenariat avec des représentants de huit associations représentatives du secteur de l'agroalimentaire qu'un groupe de travail a été mis sur pied en février 2005, à la demande de la ministre. Le mandat convenu par ce groupe était de proposer une structure de tarification permettant au Centre d'augmenter ses revenus visant l'augmentation du taux de recouvrement des coûts. Il convenait aussi de proposer des approches de contrôle de l'innocuité favorisant la complémentarité des ressources des entreprises et du gouvernement.

Un plan d'action pour les trois prochaines années a été préparé par le groupe et déposé au ministre le 31 mai 2005.

Annexe au bilan des résultats

Une vérification d'envergure gouvernementale portant sur la gestion axée sur les résultats dans les agences et les unités autonomes de gestion

Au cours de l'année 2003-2004, le Vérificateur général du Québec procédait à une vérification d'envergure gouvernementale portant sur la gestion axée sur les résultats dans les agences et les unités autonomes de gestion (UAS).

La vérification visait globalement à dresser un bilan de la formule de l'unité autonome de service et de l'agence et également à brosser un portrait général de la situation. Le bilan de la situation fait partie intégrante du rapport déposé à l'Assemblée nationale en juin 2004 « Rapport du Vérificateur général 2003-2004 Tome 1 : Agences et unités autonomes de service ».

Résultats

Pour faire suite au Rapport du Vérificateur général 2003-2004, c'est avec intérêt que le Centre a pris connaissance du rapport final de vérification. Pendant tout le processus de la vérification, les gestionnaires ont été tenus informés. L'ensemble des suivis à mettre en place pour répondre aux recommandations extraites du rapport du Vérificateur général ont été discutés et des actions correctives ont été proposées et soumises aux gestionnaires. Un plan de mise en œuvre qui précise qu'elles sont les personnes responsables de sa réalisation a été achevé.

Un comité ayant pour mandat la révision du plan d'affaires couvrant la période de 2004 à 2008 a été mis en place ; il a également assumé la mise en œuvre des suivis du rapport de vérification en faisant état de l'avancement des travaux aux rencontres de gestion. De même, ses membres participent au suivi de la reddition de comptes au moyen du rapport annuel de gestion.

La révision du plan d'affaires est terminée et des efforts soutenus ont été consentis afin d'y intégrer les recommandations particulières concernant les objectifs, les indicateurs de mesure de même que l'intégration de cibles annuelles.

La rédaction du Rapport annuel de gestion 2004-2005 est terminée et la recommandation spécifique du Vérificateur général au regard de la reddition de comptes a été prise en considération.

3 Bilan de l'utilisation des marges de manœuvre

Le bilan de l'utilisation des marges de manœuvre

À l'intérieur d'une entente de gestion liée à la Convention de performance et d'imputabilité de l'agence, le Centre bénéficie de certains allègements administratifs internes (avec l'accord du sous-ministre) et externes (dans le cadre d'une entente de gestion avec le Conseil du trésor) relativement à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles, tels qu'ils sont énumérés ci-dessous.

Marges de manœuvre interne	Bilan
Autorisation de conserver les crédits résultant de la mesure spécifique de crédit au net et de les reporter au même programme budgétaire l'année suivante, aux conditions prévues à l'entente de gestion et au livre des crédits annuels.	Les crédits résultant de la mesure de crédit au net pour l'exercice 2003-2004 ont été reportés à l'exercice 2004-2005. Les revenus associés au crédit au net utilisables en 2005-2006 sont de 410 497 $ pour les analyses de laboratoires et de 695 814 $ pour l'émission de permis et d'autres sources de revenus.
Autorisation de conserver les récupérations salariales dans le cadre des mesures d'aménagement du temps de travail, de même que le solde des crédits non utilisés et de reporter, d'un exercice financier à l'autre, les crédits non utilisés aux conditions prévues à l'entente de gestion et au livre des crédits annuels.	Les récupérations salariales dans le cadre des mesures d'aménagement du temps de travail ont été conservées par le Ministère. Au terme de l'exercice 2004-2005, un montant de 215 500 $ résultant des crédits non utilisés sera utilisable en 2005-2006.
Autorisation d'embaucher du personnel occasionnel au-delà de l'effectif autorisé sous réserve du respect des disponibilités budgétaires.	Au cours de l'année 2004-2005, cette marge de manœuvre a été utilisée.
Délégation de signature pour toute demande de personnel régulier ou occasionnel.	Cet allègement au niveau du processus décisionnel n'a pas été utilisé par le sous-ministre adjoint à la suite d'un décret du Conseil du trésor.
Délégation de signature pour l'approbation de projets spécifiques.	Allègement au niveau du processus décisionnel utilisé par le sous-ministre adjoint.
Autorisation de recourir à la compagnie aérienne ou à l'agence de voyages de son choix, parmi les fournisseurs officiels du gouvernement pour l'achat de billets d'avion.	Cet allègement n'a pas été utilisé.

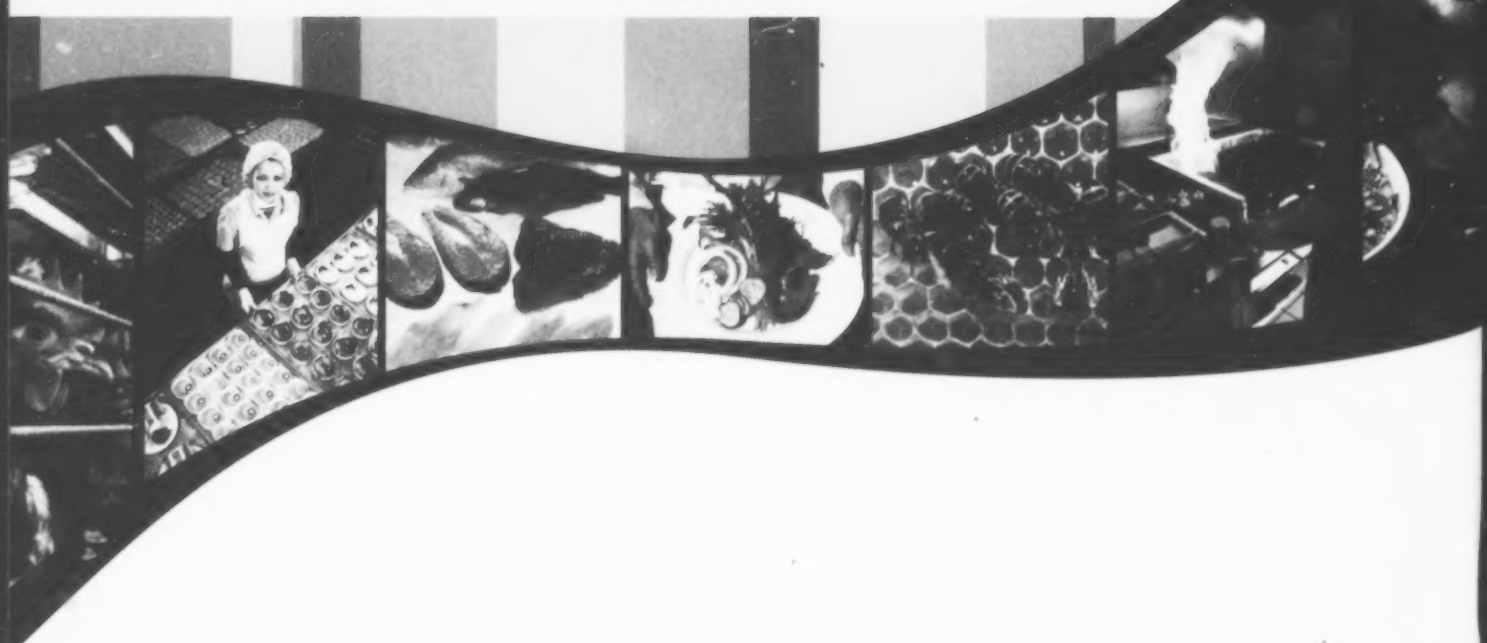
Marges de manœuvre externes	Bilan
Autorisation d'une dépense supplémentaire en contrepartie de revenus associés au crédit au net relativement aux revenus de permis et aux revenus de pathologie animale.	Les crédits au net provenant des revenus de permis et des revenus de pathologie réalisés au cours de l'exercice 2003-2004 ont été utilisés au cours de l'exercice 2004-2005.
Autorisation de reporter, d'un exercice financier à l'autre, des crédits non utilisés par le Centre, jusqu'à concurrence de 2,5 M$.	Au terme de l'exercice 2004-2005, un montant de 1 321 800 $ sera utilisable en 2005-2006.
Autorisation permanente de déplacements hors Québec pour participer à des activités de formation et d'échange d'information à caractère technique, médical et scientifique, de même que pour des transactions d'achat et de vente de services et d'équipements spécialisés.	Cette marge de manœuvre est utilisée par le sous-ministre adjoint. Un CT voyage est rempli dans tous les cas, mais le processus décisionnel a été allégé dans 14 cas.
Autorisation d'augmenter son effectif total sous réserve du respect de son effectif régulier et de ses disponibilités budgétaires.	Au cours de l'exercice 2003-2004, cette marge de manœuvre a été utilisée.
Entente administrative spécifique avec la Direction générale des acquisitions relativement à l'application d'une tarification horaire des frais inhérents à l'achat d'équipements spécialisés de laboratoire d'une valeur supérieure à 25 000 $.	En raison de la modification de la grille tarifaire de la Direction générale des acquisitions, cette marge de manœuvre n'a pas été nécessaire en 2004-2005.

Les montants totaux des crédits peuvent s'avérer différents de ceux qui apparaîtront aux comptes publics, et ce, en raison des possibles ajustements effectués par le Contrôleur des finances.

L'allègement concernant la mesure de crédit au net, de même que celui du report des crédits non dépensés permettent l'ajout de crédits au budget alloué au Centre en début d'année financière. Une grande partie de ces crédits a été utilisée pour défrayer les coûts de rémunération.

L'attribution de ces crédits pour la réalisation de divers projets du Centre s'effectue au regard des priorités relatives aux objectifs de résultats visant une augmentation ou un maintien du niveau de la performance. Voici des projets réalisés à l'aide de crédits provenant des revenus de l'émission des permis et des analyses de laboratoires de pathologie animale :

- effectuer la mise en réseau de la salle de radionucléides ..... 20 000 $
- consolider les activités du réseau de veille sanitaire ..... 37 500 $
- effectuer la détermination de la présence des acides formique et oxalique dans le miel ..... 25 000 $
- commencer l'élaboration d'une trousse de communication du risque pour la clientèle en relation avec la méthode de l'inspection basée sur le risque ..... 25 000 $
- compenser des dépenses relatives aux activités de la vaccination des chiens contre la rage ..... 7 700 $
- compenser des dépenses supplémentaires visant à assurer la continuité du service de l'inspection vétérinaire des animaux de consommation dans les abattoirs sous inspection permanente provinciale, en vertu de la réglementation, pour le remplacement d'employés en absence prolongée dans deux régions différentes ..... 25 000 $
- effectuer le profil d'antibiorésistance sur les bactéries d'origine animale ... 10 000 $
- effectuer des analyses pour l'eau des aquariums en vue de détecter des salmonelles ..... 25 000 $
- diminuer le nombre d'établissements du secteur tertiaire non visités depuis un an ..... 19 500 $
- effectuer les visites d'inspection basée sur le risque dans des établissements dont la visite est dué et diminuer cet écart ..... 19 500 $



Agriculture, Pêcheries et Alimentation
Québec

05-0165